N° 585 • NOVEMBRE 2019

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Entre rumeurs et ratés...

LINKY

Démêlons le vrai du faux

CARTES BANCAIRES

LES FRAUDES EXPLOSENT !

COMMENT VOUS PROTÉGER

E-COMMERCE
Les sites les plus fiables

TESTS LABO QC

TÉLÉVISEURS
60 modèles qui valent le détour

PNEUS D'HIVER
Certains dérapent

MUESLIS
Pas tous sains !

POUSSETTES
De la qualité à tous les prix

L 12260 - 585 - F: 4,80 € - RD

DOM avion 6 € • TOM: 720 XPF

Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.

QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1re association de consommateurs de France.

LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 150 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

www.quechoisir.org

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

UFC-QUE CHOISIR
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

Président et directeur des publications : Alain Bazot **Assistants/relations presse/communication :** Marie-Christine Brument, Corentin Coppens, Olivier Dejeufosse, Mathieu Wolfersperger **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** · **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **assistante :** Catherine Salignon · **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki · **Enquêtes, reportages :** Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Marie-Noëlle Delaby, Camille Gruhier (chef de rubrique tests produits), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente · **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (*QC* en ligne) · **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland · **Maquette :** Ludovic Wyart **(directeur artistique),** Sandrine Barbier, Capucine Ragot · **Iconographie :** Catherine Métayer · **Infographie/maquette Web :** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Caroline Meunier-Laguillaume · **Documentation :** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal · **Ont collaboré à ce numéro :** Inès Blanjard, Vincent Sainte Fare Garnot **QUE CHOISIR ÉDITION** · Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** · Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Claire Garnier, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Fanny Michel, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** · Grégory Caret **(directeur),** Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** · Raphaël Bartlomé **(responsable),** Gaëtan Dupin, Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène **ADMINISTRATION** · Florence Thomassin **(directrice administrative et financière),** Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier · **Ressources humaines :** Véronique Couesnon **(directrice),** Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck · **Gestion de projets :** Régis Ghozlan **(directeur)** · **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Gilles Jean, Nicolas Jean, Nicolas Lavergne, Franck Lecerf, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zohra Sourta, Alexis Ulrich · **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** · Thierry Duqueroy **(directeur),** Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent · **Courrier :** Brigitte Bouttier, Hortense Rossi · **Information juridique :** Sophie Herbreteau **(directrice),** Laure Littardi, Falone Apety, Murielle Bailly, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Raphaëlle Grégoire, Patricia Lorineau, Nadia Mamri, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Lorraine Paris, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Enaam Saihi, Sophie Thomas · **Service abonnements :** *Que Choisir,* 4, rue de Mouchy, 60438 Noailles Cedex. Tél. : 0155567109 · **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** Sip/Gérard Ribaux · **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € **UFC-QUE CHOISIR** · Association à but non lucratif · Bureau du conseil – **Président :** Alain Bazot – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne **Trésorier :** Jacques Robert **Trésorier adjoint :** Jacques Fleury **Secrétaire :** Michel Namy · **Conseil d'administration :** Christian Bernard, Joël Dufour, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Patricia Souillat, Martial Verschaeve ; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux · **Études :** Mathieu Escot **(directeur adjoint),** Olivier Andrault, Antoine Autier, Matthieu Robin, Christelle Leduc · **Relations institutionnelles :** Cédric Musso **(directeur)** · **Relations associatives :** Béatrice Delpech **(directrice adjointe),** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson, Chantal Trancoso **IMPRESSION** · RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318.

Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés.

Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage et une pétition Nutri-Score déposée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Imprimé sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOMMAIRE

N° 585 • NOVEMBRE 2019

14
Compteur Linky
Des ratés… et beaucoup d'interrogations

ZONE ROUGE

TITI ROMINE_SHUTTERSTOCK

RÉGIS FALLER

24
Piratage
Nos cartes bancaires sous le feu des attaques

36
Téléviseurs
Notre sélection des meilleurs modèles

GRAND TEST • LABO QC

DENIS/REA

P. SITTLER/REA

56
Pompes funèbres
Des obsèques de plus en plus chères

Le numéro 585 de *Que Choisir* a été tiré à 510 400 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
TUCUMAN - TITI ROMINE - B. JACKSON-SABPHOTO/ADOBE STOCK PIXAVRIL/SHUTTERSTOCK

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref 4

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales 10
Les associations locales et leurs actions 12

ZONE ROUGE

Compteur Linky • Des ratés… et beaucoup d'interrogations 14

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Piscine dangereuse • Une cascade de problèmes 22

ALERTE

Piratage • Nos cartes bancaires sous le feu des attaques 24
Maladie de Lyme • Diagnostic : pourquoi le test fait tiquer 29
Mueslis • Tous ne sont pas sains 32

LABO QC

GRAND TEST DU MOIS
Téléviseurs
• Notre sélection des meilleurs modèles 36

Tablettes tactiles • De bonnes références à tous les prix 41
Fonction photo/vidéo des smartphones
• Des limites sans cesse repoussées 42
Poussettes • Un vrai jeu d'enfant 44
Pneus hiver • Ça dérape pour certains 47

DÉCRYPTAGE

E-commerce • Il y a des clics qui se perdent ! 50
Pompes funèbres • Des obsèques de plus en plus chères 56

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE

Marques célèbres • Aux origines des noms 64
Prix • Les règles en cas d'erreur 65
Gaz et électricité • Quand vous payez pour le voisin 65

CONSTAT

Ultratransformé et bio : halte au mélange des genres ! 66

ÉDITO

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Tous pressés

Nous n'avons sans doute jamais eu autant de temps libre (les « 39 heures » sont loin !). Pourtant, nous courons de plus en plus après le temps. Pour quoi faire ? Pour disposer de plus de temps libre ! Cette course a un autre effet : nous voulons tout, tout de suite. Le e-commerce l'a compris et nous le lui rendons bien. Selon l'enquête que nous publions ce mois-ci (lire p. 50 à 55), 62 % des lecteurs interrogés commandent au moins une fois par mois un article auprès d'un webmarchand. Et même si l'achat se fait sur un écran, hors de question d'attendre ! Une fois le dernier clic effectué, nous voudrions que le produit soit déjà dans notre salon. Une impatience que les professionnels du e-commerce encouragent. Ce sera à qui saisira, emballera puis livrera le plus vite la commande. Le géant Amazon le promet : vous pourrez un jour être livré en un quart

Avons-nous vraiment besoin d'aller si vite ?

d'heure ! Encore plus fort. À plus long terme, et grâce à une analyse de vos précédentes commandes, l'ogre américain vous expédiera même le produit avant que vous en ayez exprimé l'envie ! Gagner toujours plus de temps… Cela a un prix. Derrière la vitrine rutilante de ces sites, la réalité est dure. Dans les entrepôts géants, le rythme de ceux qui y travaillent est éprouvant. Et que dire de la livraison. Pour que les petits et gros paquets arrivent sans délai chez nous, tous les coups sont permis. Sous-traitance, travail au noir, feuille de route impossible à tenir, d'où des colis non livrés ou balancés dans votre jardin : une vraie jungle que notre enquête explore. À l'heure où les consommateurs se disent de plus en plus préoccupés par les questions environnementales et sociales, à l'heure où ils affirment être prêts à modifier leur comportement pour en tenir compte, ayons conscience que pendant que nous sommes pressés, les petites mains du e-commerce sont, elles, « pressées ». Nous pouvons toutefois agir pour qu'elles le soient moins. Et si prendre son temps devenait un acte de « résistance » ? ◆

INFO EXPRESS

BOUTEILLES EN PLASTIQUE

À quoi joue le gouvernement ?

Les collectivités locales, les recycleurs, le Sénat et même l'UFC-Que Choisir ont beau s'opposer à la consigne des bouteilles en plastique, le gouvernement la défend. Pourtant, l'idée vient des multinationales Coca-Cola, Danone, Nestlé, etc., pour qui cette mesure vise à profiter de la bonne image du verre, longtemps consigné, et à détourner l'attention du débat sur le *« trop-*

La consigne, une mauvaise idée

plein de plastiques jetables ». Le gouvernement, lui, met en avant le tri insuffisant des bouteilles en plastique. Nous n'en sommes qu'à 57 %, mais ce taux cache de grandes disparités. La collecte sélective auprès des ménages atteint 74 %, et des collectivités locales passées à la redevance incitative sont au-dessus de 80 %. L'essentiel du gisement de bouteilles en plastique non trié et non recyclé vient des fast-foods, gares, distributeurs automatiques… Ce que l'on consomme en dehors de chez soi se retrouve dans la nature, en décharge ou à l'incinération. Aucune collecte sélective n'a jamais été imposée. Pour le contribuable, elle serait pourtant moins coûteuse que le financement de bornes de consigne, qui priveraient les centres de tri de leur principale recette. Quant au *« geste pour la planète »* invoqué par le gouvernement, il existe au moins autant quand on trie ses bouteilles ! S'il veut vraiment s'attaquer aux plastiques, il serait bien inspiré d'instaurer une consigne sur les 2 millions de tonnes d'emballages plastiques non recyclables (contre 350 000 t de bouteilles) et donc non valorisables : pots de yaourts, barquettes, bouteilles de lait en PET opaque (*QC* nº 556), blisters… Un bon moyen de les renvoyer à leurs producteurs ! ◆

P. BESSARD/REA

TÉLÉVISION

Compagnie aérienne fantôme

Cyril Hanouna, l'animateur star de C8, a fait l'éloge, fin septembre, d'une compagnie aérienne fantôme dans l'émission Touche pas à mon poste et sur Twitter. Furieux de s'être fait piéger, le producteur de l'émission a expliqué à *Que Choisir* que les autorités enquêtaient sur cette fausse société depuis août, mais que personne n'avait été prévenu. Mais n'est-ce pas aussi la responsabilité d'une émission de vérifier la qualité de ses partenariats avant d'en faire la promo devant des millions de téléspectateurs ? ◆

ARTPARTNER-UTRECHT/ANDIA

FAUX PLACEMENTS

Un milliard d'euros de perdus !

Méfiez-vous !

Vins, diamants, bitcoins, terres rares et même vaches : voilà quelques exemples d'investissements miracles que des escrocs vendent à des particuliers. Convaincus par un discours bien huilé et appâtés par des rendements alléchants (8, 10, voire 20 %), ils sont nombreux à tomber dans le piège. Une fois ferrées, les victimes n'ont aucune chance de revoir leur argent. Les plaintes déposées font état de montants faramineux, approchant parfois 500 000 €. Mi-septembre, le parquet de Paris, l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ont fait le point sur ces escroqueries, *« véritable fléau »*, selon Rémy Heitz, procureur de la République de Paris. Une extrapolation effectuée par l'AMF révèle qu'*« elles ont fait perdre aux épargnants floués 1 milliard d'euros »* entre le 1er juillet 2017 et le 30 juin dernier. *« Ce montant est largement sous-évalué,* ajoute Rémy Heitz. *Le chiffre obscur est considérable, de nombreuses victimes ne portant pas plainte, notamment parce qu'elles ont honte. »* Les pouvoirs publics l'admettent à demi-mot : elles sont démunies pour enrayer cette délinquance. Réseaux avec des ramifications dans plusieurs pays, argent collecté par des escrocs quittant vite le territoire, entraide judiciaire internationale qui ne fonctionne pas bien malgré des progrès notables, etc., la plupart du temps, les enquêtes tournent court. Résultat, le phénomène prend de l'ampleur et se diversifie. Récemment, l'ACPR mettait en garde contre *« la multiplication de sites Internet frauduleux* [imitant des] *sites de banques existantes »*. Et l'AMF de prévenir : *« Ces sites font assez souvent état de partenariat avec des banques agréées ou d'autres informations trompeuses destinées à rendre leur offre attrayante. »* Vigilance, prudence, bon sens et quelques vérifications restent les meilleures armes pour éviter ces pièges. ◆

Un rendement de 20 % garanti ? N'y croyez pas

Une arnaque dans l'arnaque

Encore un exemple de tentative d'arnaque financière. Des victimes d'Ader Capital, société spécialisée dans le rachat de dette (*QC* nº 580 et *QC Argent* nº 154), mise en liquidation, ont reçu une lettre manuscrite des plus douteuses. Elle propose de les rembourser à hauteur de 80 %. Les clients d'Ader Capital sont aujourd'hui surendettés à cause des promesses trompeuses de rachat de crédits de la société. La missive émane d'un certain Pierre Legrand, directeur général, et demande, pour le versement de la somme, un justificatif d'identité, l'avis d'imposition 2019 et un RIB ! Déjà, en avril dernier, un soi-disant cabinet d'avocats avait écrit aux victimes pour les représenter gratuitement. Il ne faut surtout pas répondre à ces courriers, qui ont toute l'apparence de nouvelles escroqueries.

TOURISME

Épidémie de faillites

Dure rentrée pour le secteur du tourisme, avec une succession de faillites retentissantes. La deuxième compagnie aérienne française, Aigle Azur, a cessé son activité le 27 septembre. Trois jours plus tard, la société hexagonale XL Airways interrompait ses vols. Le même jour, la slovène Adria Airways déposait le bilan. Même le voyagiste

PA PHOTOS/ANDIA

La compagnie française XL Airways a été clouée au sol.

Thomas Cook (présent dans 15 pays avec 2 600 agences) a fait faillite, laissant en plan 600 000 voyageurs, dont 10 000 Français. Essor des compagnies low cost et changement d'habitudes des consommateurs (achats sur Internet, moindre intérêt pour les voyages à forfait) expliquent en partie ces défaillances en série. À qui le tour ?

Retrouvez notre enquête
Mueslis/céréales
Le 4 novembre 2019
dans
LA QUOTIDIENNE
Présentée par **Maya Lauqué** et **Thomas Isle** du lundi au vendredi à 11 h 45 sur **France 5**

RAPPELS PRODUITS

JOUETS DE DENTITION ROMEO ET GIULIETTA EN FORME DE GIRAFE DE MARQUE NUVITA BABY. Références : 7021 (Giulietta) et 7020 (Romeo).

PROBLÈME : présence de substances cancérogènes et mutagènes.
OÙ S'ADRESSER : remboursement en magasin d'achat.

OUTIL POUR DÉBROUSSAILLEUSE POLYCUT 27-3 ET POLYCUT 47-3 DE MARQUE STIHL. PROBLÈME : des éléments d'assemblage par vis des têtes de coupe Stihl PolyCut 27-3 et Stihl PolyCut 47-3 peuvent se desserrer en cours de fonctionnement. D'où un risque de coupure.

OÙ S'ADRESSER : remboursement et remplacement en magasin d'achat ou auprès d'un revendeur Stihl.

CHAISE HAUTE 2 EN 1 DE MARQUE LUV BABY. Référence : 922719. Code-barres : 190587032195. **PROBLÈME :** le mécanisme de verrouillage se déclenche, ce qui peut entraîner un repliage de la chaise, d'où un risque de coincement ou d'écrasement.

OÙ S'ADRESSER : remboursement en magasin d'achat.

TROTTEUR BÉBÉ STARS DE MARQUE MONSIEUR BÉBÉ. Lots : TRO-867540 (gris), TRO-909768 (jaune), TRO-060884 (marron), TRO-514088 (noir), TRO-538230 (rose). **PROBLÈME :** risque de blessure. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.

LOT DE 2 BAVOIRS POUR ENFANTS BLEU/ROUGE MATVRA DE MARQUE IKEA. Référence : 50426920. **PROBLÈME :** le bouton du bavoir peut se détacher et présente donc un risque d'étouffement.

OÙ S'ADRESSER : remboursement ou échange auprès d'Ikea. Informations au 0 800 603 606.

Tous les rappels de produits et les rappels autos sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

AGRICULTURE

Au nom des paysans

Si le film *Au nom de la terre*, sorti le 25 septembre, a l'apparence d'une fiction, il est pourtant inspiré de la vie du père du réalisateur (lire aussi p. 13). Via l'histoire de Pierre, incarné par Guillaume Canet, Édouard Bergeon y met en lumière de façon réaliste les difficultés du métier d'agriculteur et les impasses dans lesquelles beaucoup se sont retrouvés à partir des années 1980. Le long-métrage montre, entre autres, les affres de l'intégration – système d'élevage très répandu encore aujourd'hui, notamment pour les volailles et porcs. Un industriel fournit à l'éleveur des animaux tout juste nés et l'aliment pour les nourrir, puis les récupère une fois engraissés à un prix très peu rémunérateur, qu'il fixe à son gré. Le cinéaste décrit également la course au productivisme encouragée par les coopératives, les chambres d'agriculture et les banques. Ces dernières accordent des prêts déraisonnables, ce qui précipite Pierre dans la dépression. Celui-ci finit par se suicider, comme le fait un agriculteur chaque jour (la surmortalité par suicide atteint 12,6 % chez les paysans).

Les consommateurs ont un rôle à jouer

Pouvons-nous éviter, par nos choix de consommation, de promouvoir ce genre de modèle ? S'assurer que le producteur soit correctement rémunéré n'est pas simple. Si quelques initiatives en ce sens existent (du type la coopérative C'est qui le patron ?!), elles sont pour l'heure limitées. Quant au système en intégration, il n'est pas cantonné aux denrées bas de gamme telles que celles présentées dans le film. Se tourner vers des aliments sous label n'est donc pas une garantie de « bien-être paysan ». Pierre se suicide en avalant des pesticides : faut-il en conclure, par un raccourci, que s'orienter vers les produits bio contribuerait à améliorer le sort des agriculteurs ? Pas automatiquement, selon Nicolas Girod, porte-parole de la Confédération paysanne. *« Il faut, bien sûr, produire de manière plus durable,* affirme-t-il. *Mais nous avons peur de devoir répondre très vite à une demande exponentielle. Il existe un risque réel d'industrialisation de l'agriculture bio. Si c'est pour continuer à produire plus pour moins cher, ce n'est pas une solution. »* Et de pointer des *« attentes des consommateurs contradictoires »*. De fait, nous sommes de plus en plus exigeants sur la qualité de nos aliments sans forcément accepter d'y mettre le prix.

Comme le montre également le film en filigrane, *« des régions entières se sont organisées afin de fournir des matières premières pas chères et en grandes quantités pour l'exportation et l'approvisionnement de l'agroalimentaire,* souligne Nicolas Girod. *Il faut changer de politique agricole pour permettre de relocaliser. »* Nos différentes enquêtes le montrent, les circuits courts sont un modèle souvent satisfaisant pour tout le monde, même si les habitants de certaines régions sont plus gâtés que d'autres en offres locales. Pour les achats hors circuits courts aussi, cette relocalisation, au moins à l'échelle du pays, correspond à une demande sociétale. Imposer l'étiquetage de l'origine des matières premières là où il est absent aujourd'hui (produits transformés, restauration hors foyer) favoriserait un choix plus éclairé et contribuerait sans doute à la relocalisation. ◆

ALIMENTATION

Manger des insectes reste hors la loi

Goûter un burger aux insectes ? Une journaliste de *Que Choisir* a répondu « oui » à FoodChéri, une entreprise de livraison de plats préparés qui lançait, en septembre, l'« édition limitée » d'une recette à base de larves de molitors. Ainsi, une galette sombre remplace la viande. Notre cobaye la renifle et la croque. Rien d'explosif. La texture est trop molle mais le goût, un peu fade sans être désagréable, n'évoque aucunement un insecte – d'ailleurs, ça a quel goût, un insecte ? Au frisson de la transgression culinaire s'ajoute celui de l'interdit car, selon la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), vendre ce burger est illégal ! *« Toute commercialisation* [d'aliments à base d'insectes] *à des fins de consommation humaine reste illicite »*, rappelle-t-elle. Pourtant, en acheter n'est pas compliqué : quelques clics sur Internet suffisent pour passer commande.

En France, fabricants et restaurateurs jouent sur une ambiguïté du règlement européen sur les nouveaux aliments, dit *novel foods*. Dans sa version initiale (1997), ce texte n'incluait pas formellement les insectes entiers, seulement leurs dérivés. Plusieurs États membres de l'Union européenne (UE) ont, dès lors, estimé que leur commercialisation ne nécessitait pas d'autorisation. Notre pays a eu une lecture plus stricte. Il en exige une, mais vu la longueur de la procédure, aucun vendeur n'a encore obtenu ce précieux sésame.

SOUDAN / ALPACA / ANDIA

Toute vente d'insectes, qu'ils soient entiers, broyés ou pressés, est donc interdite dans l'Hexagone. Depuis, la réglementation de 1997 a été toilettée. En janvier 2018, une nouvelle version a clarifié le cas des insectes entiers et des préparations à base d'insectes [1]. Considérés comme de *« nouveaux aliments »*, ils nécessitent une autorisation préalable avant toute mise sur le marché. Pour les insectes déjà commercialisés avant 2018, une mesure transitoire a été prévue par l'Union européenne, afin de régulariser les francs-tireurs. La Belgique, les Pays-Bas et le Le Royaume-Uni ont permis la poursuite des activités d'élevage, de transformation et de vente d'insectes. Pas la France. ◆

(1) Règlement (UE) n° 2015/2283 du 25/11/2015.

MINT IMAGES / ANDIA

MARRONS D'INDE ET CHÂTAIGNES

Surtout, ne les confondez pas !

En ce début d'automne, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) alerte sur la méprise courante entre les marrons d'Inde, fruits du marronnier et toxiques, et les châtaignes, fruits du châtaignier et comestibles. Une étude menée auprès des centres antipoison révèle que la confusion entre les deux représentait 11 % des incidents de 2012 à 2018, toutes saisons confondues. Il s'agissait même de la confusion la plus fréquente, juste après celle entre différentes plantes à bulbes (12 %). Utiliser le terme « marron » pour désigner une châtaigne n'est pas un abus de langage, le marron étant une variété de grosse châtaigne sélectionnée à des fins de culture (avec un seul fruit dans sa bogue, contre deux à trois pour les variétés sauvages). Mais son emploi est source de quiproquo avec le marron d'Inde. Pour rappel, les marronniers sont implantés avant tout en ville. Leurs feuilles sont palmées et leur fruit est arrondi. Les châtaigniers, eux, poussent dans les bois et vergers. Leurs feuilles sont simples et allongées, et leur fruit, aplati et triangulaire, a un bout pointu.

C. TESTU / NATUR IMAGES

MOURA / ALPACA / ANDIA

ASSURANCE MALADIE

Les fraudes détectées en hausse

L'année dernière, l'Assurance maladie a détecté et stoppé des fraudes dont le montant s'élève à 261,2 millions d'euros. Entre 2014-2018, le total se monte à 1,2 milliard d'euros, soit une forte progression par rapport à la période précédente (744 millions d'euros de 2009 à 2013). Nicolas Revel, directeur général de l'institution, met l'évolution sur le compte de meilleures méthodes de repérage. *« La moitié des fraudes concerne les assurés, mais les trois quarts du préjudice, en montant, viennent des professionnels de santé, des établissements, des transporteurs »*, a souligné, face à la presse, la docteure Catherine Bismuth, directrice de l'audit, du contrôle contentieux et de la répression des fraudes. ◆

GARO / PHANIE

PÉNURIES DE MÉDICAMENTS

Enfin des sanctions financières !

Face à la hausse exponentielle des ruptures d'approvisionnement de médicaments, le gouvernement va proposer au Parlement de voter des sanctions financières en cas de négligence des laboratoires. Elles pourront représenter, en cas de pénurie, jusqu'à 30 % du chiffre d'affaires journalier réalisé en France. Les fabricants se verraient aussi facturer le coût des solutions de remplacement. Pour les médicaments d'intérêt thérapeutique majeur, ils devront constituer un stock de sécurité de deux à quatre mois.

COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Les frais de gestion flambent

Selon le rapport annuel 2018 de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) sur les dépenses de santé, les frais de gestion des organismes complémentaires (mutuelles, assurances, instituts de prévoyance) ont dépassé, pour la première fois, ceux de l'Assurance maladie. Ils s'élèvent à 7,5 milliards d'euros, alors que ceux de la Sécu se montent à 7,3 milliards, pour une prise en charge pourtant bien moindre des dépenses de santé. Il faut dire que les frais de gestion recouvrent aussi les coûts de recrutement des nouveaux clients, donc la publicité...

FRAIS DE CHAUFFAGE

Scandale politique

Un décret publié avant l'été avait semblé tempérer les ardeurs du précédent gouvernement, qui voulait généraliser l'individualisation des frais de chauffage dans les immeubles dotés d'une installation collective, sous réserve que ce dispositif soit rentable (*QC* n° 583, p. 5). Comme le craignait *Que Choisir*, son arrêté d'application, paru en septembre, est 100 % calibré pour faire la fortune des entreprises qui posent et gèrent les répartiteurs ou les compteurs, sur le dos des copropriétaires. Les dépenses retenues pour définir *« le coût excessif au regard des économies d'énergie attendues »* excluent le calorifugeage des conduits, le désembouage et l'équilibrage de l'installation de chauffage, ainsi que la pose de pompes à débit variable. Autant d'interventions pourtant déterminantes pour espérer une réduction de la consommation d'énergie. Avec de tels critères, l'obligation touchera davantage d'immeubles sans que cela leur apporte la moindre plus-value, contrairement aux travaux d'économies d'énergie. Ce choix du gouvernement interroge d'autant plus que ses projets de décret et d'arrêté ont été désavoués par le Conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique (CSCEE), chargé de le conseiller. De son côté, l'Association des responsables de copropriétés (ARC) dénonce *« un scandale politique »* qui lésera les copropriétaires. Si l'arrêté stipule que l'individualisation entraîne une diminution de 15 % des consommations d'énergie, ce taux repose sur une étude de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) qui se voulait pluraliste et objective. Or, l'Agence admet que *« l'essentiel des sites qui ont fait partie de l'étude a été fourni par le Syndicat de la mesure »* ! *« Une situation ubuesque »*, note l'ARC, puisque ces professionnels du comptage ont un intérêt évident à rendre l'individualisation des frais de chauffage obligatoire. Elle annonce une action juridique pour faire annuler cet arrêté. À suivre. ◆

Cet arrêté est calibré pour les professionnels du comptage

F. MAIGROT / REA

L'individualisation des frais de chauffage dans les immeubles dotés d'une installation collective va léser un grand nombre de copropriétaires.

GRDF

Rue poubelle

Nos lecteurs ont l'œil. Certains comportements les choquent… et ils le font savoir à *Que Choisir* ! En témoigne ce cliché pris début septembre par Isabelle P., qui habite à Paris. Les cartons abandonnés sur ce trottoir emballaient les compteurs de gaz que GRDF – ou l'un de ses sous-traitants – venait d'installer en remplacement d'anciens modèles dans un immeuble du 15e arrondissement. *« Est-ce à la mairie de Paris de nettoyer cela ensuite ? »*, s'interroge, pleine de bon sens, cette lectrice vigilante.

PRÉCISION

Cryothérapie

Notre article décrivant les limites et les risques de la cryothérapie (*QC* nº 583) était illustré par une photo de l'enseigne Cryobar. Cette photo n'est présente qu'à titre d'illustration et ne vise pas à pointer du doigt cette enseigne plutôt qu'une autre.

DROIT DE RÉPONSE

La Bourse de l'immobilier nous écrit

La société Bourse de l'immobilier nous a adressé un droit de réponse que la loi nous oblige à publier.

« La Bourse de l'immobilier conteste fermement le contenu et les termes de l'article « Bourse de l'immobilier – des pratiques abusives », publié dans la revue *Que Choisir* nº 583 de septembre 2019. Nous déplorons le fait que vous puissiez préjuger de l'existence de telles pratiques de la part de notre société. Nous regrettons également que les lecteurs de votre revue n'aient pas eu connaissance du droit de réponse que notre société a formulé sur votre site, suite à la parution d'un article similaire. La Bourse de l'immobilier réalise des milliers de ventes chaque année sans avoir le retour d'expérience clientèle que vous exposez. Nous tenons à préciser que la Bourse de l'immobilier n'a jamais fait l'objet d'une condamnation pour pratique commerciale trompeuse ou abusive. Les services compétents des Directions départementales de la protection des populations ont rigoureusement contrôlé notre Mandat Pro et n'y ont relevé aucune clause pouvant être qualifiée d'abusive. Nous rappelons qu'en cas de violation des dispositions contractuelles, le contrevenant s'expose à une condamnation. Nous sommes surpris que votre journal puisse inciter les consommateurs à ne pas respecter leurs obligations contractuelles les obligeant au paiement des sommes dues. Dans le cadre du mandat Pro et lorsqu'un contact de client acheteur nous est transmis par le propriétaire vendeur, en contrepartie, et en plus de sa mission d'agent immobilier, notre société fournit un ensemble de services additionnels prévus au Mandat Pro (diagnostics offerts, assurance annulation…) ainsi qu'une remise de 50 % sur les honoraires. Il est exact qu'en de très rares cas où le propriétaire vendeur ne respecte pas son engagement pris aux termes d'une clause parfaitement lisible et rédigée en caractères gras et soulignés (ce qui va au-delà des exigences légales), nous demandons réparation de notre préjudice. Nous confirmons que notre mandat est non exclusif puisqu'il permet au propriétaire de vendre son bien par le biais de deux autres intermédiaires immobiliers ou par le réseau des notaires (ce qui n'est absolument pas le cas du mandat exclusif). Il nous paraît enfin capital de rappeler que tous les principaux réseaux français d'agences immobilières pratiquent depuis des décennies l'exclusivité sans contrepartie significatives en matière de services ni réduction d'honoraires lorsque le vendeur apporte un contact acquéreur (quand la Bourse de l'immobilier applique une remise de 50 %). La Bourse de l'immobilier, avec le Mandat Pro, a eu à cœur de proposer à ses clients une alternative. »

BENJAMIN SALAH, DIRECTEUR GÉNÉRAL

La réponse de *Que Choisir*

Nous avions tenté à plusieurs reprises de contacter la Bourse de l'immobilier (BI). En vain. Nous maintenons l'intégralité des informations apportées dans l'article sur le Mandat Pro de la BI. Notamment le fait que les clients se retrouvent piégés par un contrat qu'ils ne comprennent pas. Les clauses importantes sont noyées (la clause de garantie de la commission se trouve en page 6, sans aucun signe distinctif et, surtout, hors de l'encadré « Important » situé sur la même page). De plus, selon les témoignages recueillis, les commerciaux ne font jamais état de la spécificité du Mandat Pro, qui prévoit une rémunération pour la BI même si ce n'est pas elle qui a trouvé l'acheteur.

LE BILLET

A. LECOMTE

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC - QUE CHOISIR

NUTRI-SCORE

Imposons cet antidote au marketing

Décidément, le front des États européens soutenant le Nutri-Score (l'étiquetage nutritionnel simplifié) ne cesse de s'étendre. Après la France, la Belgique et l'Espagne, l'Allemagne vient officiellement de rallier le camp de ses partisans après qu'une étude nationale a, une nouvelle fois, souligné que c'était l'étiquetage le plus simple et lisible pour connaître l'intérêt nutritionnel des aliments en un coup d'œil. Une avancée importante mais qui ne sera, une fois de plus, que facultative dès lors qu'il faut un feu vert bruxellois pour rendre obligatoire cet étiquetage sur tous les produits alimentaires transformés. La candidate au poste de commissaire européen à la santé s'est déclarée favorable à un étiquetage nutritionnel unique. Montrons-lui que cela doit être le Nutri-Score ! Soutenue par 40 ONG et sociétés savantes en France, l'initiative citoyenne européenne lancée par l'UFC-Que Choisir avec ses homologues de l'Union est un moyen de faire pression sur Bruxelles. Alors mobilisons-nous, signons la pétition sur pronutriscore.org (pour les abonnés, un encart papier est joint à ce numéro). Au-delà de l'information, l'enjeu majeur est très clairement un enjeu de santé publique. ◆

Signez la pétition pour rendre le Nutri-Score obligatoire en Europe

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG

DES ACTIONS **NATIONALES**

ON A GAGNÉ

Fraude bancaire : la sécurité des consommateurs renforcée

Alors que la fraude bancaire explose (lire p. 24), l'entrée en vigueur, le 14 septembre, de l'authentification renforcée des paiements à distance doit bénéficier à plein aux victimes. Depuis cette date, l'envoi du SMS avec code de validation (système 3D-Secure) n'est plus considéré comme suffisant. Résultat : les opérations réalisées à l'aide de ce dispositif qui sont contestées doivent toutes être remboursées, sauf fraude du client. Si la Fédération bancaire française a réagi à notre enquête en faisant mine de ne pas l'avoir compris, le gouverneur de la Banque de France a conforté notre analyse. Gageons que l'authentification *« forte »* soit salutaire, car le SMS était l'alibi présenté pour limiter le remboursement des sommes frauduleusement débitées. Pour vous aider à faire valoir vos droits, l'UFC-Que Choisir a mis en ligne, sur son site, un document expliquant la conduite à tenir en cas d'escroquerie, ainsi que deux lettres types de réclamation. Elle appelle par ailleurs les victimes à lui signaler toute fraude non indemnisée à l'adresse fraudebancaire@quechoisir.org. L'association a aussi saisi l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) pour que, face à la multiplication des cas de non-remboursement de fraude, elle contrôle la bonne application de la loi. ◆

La Banque de France conforte notre analyse

Jeux vidéo dématérialisés : la revente bientôt consacrée

Une révolution dans l'univers du jeu vidéo ! Après quatre années de bataille judiciaire, l'UFC-Que Choisir a obtenu du tribunal de grande instance de Paris, le 17 septembre, la condamnation du site de jeux vidéo Valve pour plusieurs clauses abusives. Cette décision majeure – non définitive car susceptible d'appel – est un pas supplémentaire vers la conquête d'un droit pour les *gamers* : celui de revendre des jeux achetés via la plateforme éditée par Valve. Jusqu'ici, les jeux dématérialisés (c'est-à-dire sans support physique tel qu'un CD ou une cartouche) ne pouvaient pas être revendus, contrairement à ceux en boîtes. Estimant cette différence de traitement injustifiée, le tribunal a déclaré la clause illégale. Selon les juges, Valve *« ne peut plus s'opposer à la revente de cette copie (ou exemplaire), même si l'achat initial est réalisé par voie de téléchargement [...] »*. Alors que le marché des jeux vidéo est en plein boom (près de 5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2018), l'impact de cette décision pourrait être colossal. L'UFC-Que Choisir entend faire respecter ce « nouveau droit » et l'élargir à d'autres plateformes. ◆

Une plateforme condamnée pour clauses abusives

F. MORI/POOL/REA

NOUS AGISSONS

Loi Alimentation : stop au chèque en blanc !

Emmanuel Macron, lors de son discours à Rungis, le 11 octobre 2017, avait été très clair : *« Le seuil de revente à perte* (sur les denrées alimentaires, ndlr) *qu'on augmenterait seul, sans demander aucun effort [...], c'est une forme de chèque en blanc ! Chacun devra faire des efforts, les uns sur leurs marges, les autres un peu sur les prix [...]. La grande distribution doit aussi donner un prix plus rémunérateur. »* Prenant au mot le président de la République, l'UFC-Que Choisir a voulu vérifier l'impact réel de cette réforme, dont elle conteste les bienfaits depuis l'origine. Et le résultat est sans appel : les consommateurs ont bel et bien signé *« un chèque en blanc »* et les agriculteurs, quant à eux, reçu un chèque en bois ! Le relèvement du seuil de revente à perte a eu un effet inflationniste sur les prix des produits alimentaires, et la marge supplémentaire obtenue par la grande distribution n'a pas ruisselé vers le monde paysan (on constate que les prix agricoles ont stagné sur la même période). Face à l'échec cuisant de cette réforme et compte tenu de son caractère préjudiciable pour le pouvoir d'achat des ménages, l'UFC-Que Choisir demande au gouvernement d'abroger la mesure. Elle est d'ailleurs rejointe dans son combat par la Confédération paysanne. ◆

Le relèvement du seuil de revente à perte est un échec

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Devant l'essor des pratiques toxiques, l'UFC-Que Choisir et plusieurs autres associations de consommateurs ont appelé les pouvoirs publics à interdire le démarchage téléphonique en matière d'assurance.

MÉDICAMENTS

Après avoir obtenu, avec le soutien de l'UFC-Que Choisir, l'affichage d'un message d'alerte sur les risques de surdosage sur toutes les boîtes de paracétamol, d'aspirine ou d'ibuprofène, l'Agence du médicament va plus loin et réclame qu'elles ne soient plus vendues *« devant le comptoir »*, mais uniquement sur demande auprès du pharmacien. Un pas dans la bonne direction, pour un usage sûr et raisonné des médicaments.

BURGER/PHANIE

Électricité : volte-face du gouvernement

Le gouvernement ne semble pas décidé à faire baisser les prix de l'électricité. Après avoir accepté l'augmentation de près de 9 % (TTC) du tarif réglementé (hausse en juin, contestée par l'UFC-Que Choisir devant le Conseil d'État, et nouvelle majoration en août), voilà qu'il refuse d'utiliser un levier qu'il a lui-même créé. François de Rugy, alors ministre de l'Écologie et de la Transition écologique, avait affirmé qu'il s'emploierait à réduire la facture des Français. Pour cela, il avait annoncé que la loi sur l'énergie et le climat permettrait de relever le plafond quantitatif d'acquisition par des fournisseurs alternatifs d'électricité produite par le parc nucléaire historique d'EDF à un prix réglementé – le fameux dispositif Arenh. Ce tarif étant souvent meilleur marché que les prix de gros, la ministre qui lui a succédé, Élisabeth Borne, revient sur l'engagement pris. Le gouvernement n'entendrait plus, à court terme, employer cette possibilité offerte par la loi tout juste adoptée. Une volte-face qui risque d'aboutir encore à un renchérissement de l'électricité. L'UFC-Que Choisir se mobilise donc et rappelle aux pouvoirs publics que plusieurs axes de travail sont à sa disposition pour faire évoluer les tarifs de l'énergie, préoccupation majeure des consommateurs. Le plafond de l'Arenh, certes, mais aussi la suppression de l'aberration que représente la TVA sur les taxes, qui pèse fortement sur la facture d'électricité. D'ailleurs, en 15 jours, notre pétition *« TVA sur les taxes : stop à la double peine fiscale »* avait déjà recueilli plus de 120 000 signatures. Continuons de nous mobiliser sur notre site quechoisir.org. ◆

WESTEND61/PNS

DES ACTIONS **LOCALES** — Par **MARIE BOURDELLÈS**

PHOTOS L. CASSIN

Le rugby en fauteuil se pratique avec un ballon de volley-ball sur un terrain de basket.

FESTIVITÉS

Du sport, de la musique et… l'UFC-Que Choisir

L'association locale du Lauragais a profité de la Foire d'Oc de Castanet-Tolosan (31), un événement dédié aux rugbymen handicapés, pour se faire connaître. Essai transformé.

Une commune de 15 000 habitants en périphérie de Toulouse (31), aux portes du Lauragais, région qui s'étend entre la Ville rose, Carcassonne (11) et Albi (81) : Castanet-Tolosan, où s'étire paisiblement le canal du Midi, prend des allures de cité tranquille. Mais il ne faut pas se fier aux apparences. Le dimanche 29 septembre, village gourmand, spectacles, expositions, tombola, artisans et commerçants ont fait palpiter son cœur du matin au soir à l'occasion de la Foire d'Oc, qui se tenait sur la grande place de la halle. Le tout sous un soleil superbe. L'UFC-Que Choisir du Lauragais n'a pas manqué cet événement, organisé par Le Groupormo, association de soutien aux sportifs handicapés, et particulièrement aux rugbymen. *« La Foire d'Oc a été créée, en 2006, pour aider les joueurs paralysés. L'objectif était de récolter des fonds pour financer l'achat de fauteuils handisport, qui coûtent 7000 € l'unité. Environ 250 exposants et 150 artistes participent à la manifestation. L'UFC-Que Choisir s'occupe des problèmes des personnes, comme nous, donc nous avons décidé de les inviter »*, résume Patrice Tournon, un ex-rugbyman, président du Groupormo et également conseiller municipal en charge de l'économie et du commerce de Castanet-Tolosan.

Hélios Garcia, président de l'UFC-Que Choisir du Lauragais.

La conso au diapason

Cette journée de solidarité, qui a attiré une dizaine de milliers de visiteurs, a offert une belle visibilité à l'association locale (AL) de l'UFC-Que Choisir. Cette dernière, qui compte 14 bénévoles et 300 adhérents en tout, a apprécié de participer à ce temps fort de la municipalité. Parmi les stands des commerçants, créateurs d'art et restaurateurs, *« les gens sont surpris d'en voir un gratuit »*, s'amuse Hélios Garcia, à la tête de l'UFC-Que Choisir du Lauragais. Dans la continuité des actions qu'elle a menées pour le Printemps des consommateurs 2019 (*QC* nº 578), l'AL a offert aux passants qui flânaient des biscuits artisanaux et du jus de pomme bio locaux. Elle a également diffusé des informations sur la consommation responsable. *« Nous voulons mettre en avant les circuits courts, mais aussi la récupération de plastique, la limitation des emballages et des déchets, les dangers des substances toxiques dans l'alimentation ou les cosmétiques »*, souligne Hélios Garcia. L'atelier dédié à l'application gratuite QuelCosmetic (mise au point par l'UFC-Que Choisir, elle évalue l'innocuité de plusieurs dizaines de milliers de produits de beauté), avec démonstration de scans de produits, a d'ailleurs séduit un large public. Cinq bénévoles se sont mobilisés tout au long de la journée. Parmi eux, Maryse, ancienne infirmière urgentiste, en a profité pour sensibiliser la population à la nécessité de se former aux premiers secours. Une richesse d'actions en phase avec les animations de la Foire d'Oc.

Des actions à l'unisson avec la manifestation

Point d'orgue de l'événement, outre les 18 concerts et la déambulation d'artistes de rue et de fanfares ? Un match mené tambour battant par le Stade toulousain rugby handisport, ainsi que la présence du grand champion Fabien Pelous et de Didier Lacroix, qui préside le célèbre Stade Toulousain. En cette période de Coupe du monde de rugby, dans une région où ce sport est une institution, il était évident que de telles initiatives seraient couronnées de succès ! ◆

UFC-QUE CHOISIR DU LAURAGAIS
LES ORMES, BÂT. E2, AVENUE SALVADOR-ALLENDE,
31320 CASTANET-TOLOSAN

CINÉ-DÉBAT

Une porte ouverte à l'agriculture bio

Mon premier : l'UFC-Que Choisir de Saint-Michel-sur-Orge (91), qui mène régulièrement des actions autour de l'écologie, du manger sain et des circuits courts. Mon second : le projet Sésame de Cœur d'Essonne agglomération, fraîchement soutenu par le dispositif national Territoires d'innovation (destiné à faire émerger des projets innovants et éco-responsables). L'ambition ? Aider les agriculteurs de la région à abandonner les pratiques conventionnelles et favoriser l'installation de nouvelles exploitations, avec notamment pour objectif la création de 100 fermes bio. Mon tout : un ciné-débat autour du film *Au nom de la terre,* sorti le 25 septembre (lire aussi p. 6). La soirée va se dérouler à l'espace Marcel-Carné, à Saint-Michel-sur-Orge, le 24 octobre. Après la projection du long-métrage, qui décrit les difficultés du monde agricole, les spectateurs seront invités à débattre. L'UFC-Que Choisir du Val-d'Orge, à l'initiative de l'événement, animera la rencontre avec, en tête, Gérard Brochot, président de l'association locale. Marie-Jeanne Clairet, bénévole, est enthousiaste : *« Nous avons profité de la concomitance de la sortie du film avec ce projet de l'agglomération Cœur d'Essonne pour organiser un ciné-débat. Nous trouvons Sésame digne de soutien, car il privilégie le respect de l'environnement. Nous voulons mettre en avant le fait qu'une agriculture raisonnée et la distribution de produits en circuits courts sont possibles, même en Île-de-France. »* Action ! ◆

DIAPHANA DISTRIBUTION

UFC-QUE CHOISIR DU VAL-D'ORGE,
PLACE DU 19 MARS 1962,
91240 SAINT-MICHEL-SUR-ORGE

LITIGES RÉSOLUS

Chaque mois, des milliers de litiges sont traités par les associations locales de l'UFC-Que Choisir

UFC-QUE CHOISIR DE LA MAYENNE,
31, RUE OUDINOT, 53000 LAVAL

Cofidis en plein déni

C'est en ouvrant son courrier que Monsieur M. découvre qu'il est victime d'une usurpation d'identité. Il reçoit 11 lettres de relance de la part de Cofidis concernant le paiement d'articles achetés sur Amazon, pour un total s'élevant à 2 486,31 €. Or, il n'a jamais rien commandé sur ce site de vente en ligne, ni eu recours aux facilités de règlement qui y sont proposées par l'établissement financier. Sa plainte déposée à la gendarmerie, transmise à Cofidis, reste sans effet. Désemparé, le consommateur se tourne vers l'UFC-Que Choisir de la Mayenne. L'association locale (AL) envoie un courrier à la société de crédit. Elle pointe notamment son manque de rigueur lors de l'ouverture d'un compte client et réclame l'arrêt des relances, sauf à prouver que l'adhérent doit bel et bien verser la somme demandée. Quinze jours plus tard, Cofidis annonce à Monsieur M. la prise en compte de son dépôt de plainte et le déclare *« libre de tout engagement envers Cofidis ».* ◆

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES

Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec plus de 141 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 150 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche (www.quechoisir.org).

UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME, 3, RUE JEAN-BAPTISTE-CHARCOT, 17000 LA ROCHELLE

Quand la Sécu se trompe

En 2003, le couple T. souscrit un crédit auprès de la Banque populaire, assorti d'une assurance emprunteur Axa. Des années plus tard, Monsieur T. est confronté à de graves problèmes de santé. La caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) le déclare alors en invalidité. Une expertise médicale est également requise par le département, afin qu'il puisse percevoir une aide. Le médecin-conseil le classe en deuxième catégorie d'invalidité. Or, cette dernière ne correspond pas à son état et n'ouvre pas, non plus, les droits à l'indemnisation prévue par la garantie emprunteur en cas de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA). Madame T. décide de faire appel à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, qui réussit à obtenir une copie du contrat d'assurance et lui conseille de se rapprocher de la CPAM, afin qu'elle procède à une rectification. L'organisme reconnaît une invalidité de troisième catégorie. Axa accepte enfin l'indemnisation au titre de la PTIA. ◆

A. GELEBART / REA

COMPTEUR LINKY Des et beaucoup d'interro

Malgré les 21 millions de compteurs déjà installés, la polémique ne faiblit pas ! Alors que les anti-Linky continuent à saisir les tribunaux, les lecteurs de *Que Choisir* se posent toujours autant de questions.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **GRÉGORY CARET**

Sommaire

CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ p. 17
ONDES ÉLECTRO-MAGNÉTIQUES p. 18
REFUS DU COMPTEUR LINKY p. 20
RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET RISQUE D'INCENDIE p. 21

L'avalanche d'e-mails, de courriers et d'appels qui déferle toujours chez *Que Choisir* en témoigne. Linky suscite autant d'interrogations qu'au début de son déploiement. Que 60 % des compteurs soient à présent posés n'y change rien. Alors, deux ans après notre première enquête sur ce compteur (« La scandaleuse impunité d'Enedis », *QC* n° 562), il nous a semblé indispensable de faire le point. D'une part, pour répondre à vos questions (sur le refus du compteur, le danger des ondes électromagnétiques qu'il génère, l'intrusion dans la vie privée, les surconsommations d'électricité et le risque d'incendie). D'autre part, pour savoir si le nombre de dysfonctionnements qui apparaissaient juste après sa pose restait d'actualité.

100 millions de compteurs « communicants » posés en Europe, sans grande contestation

Enquête maison et sondage indépendant

Pour se faire une idée précise de la situation, nous avons inséré, fin mai 2019, un questionnaire dans la newsletter hebdomadaire de *Que Choisir*. Au total, 5 230 consommateurs équipés d'un compteur Linky y ont répondu, preuve d'un vif intérêt. En 2017, notre panel de participants (déjà recrutés via cette newsletter) avait été jugé trop lié à *Que Choisir* pour être fiable. Alors, cette fois, en parallèle de notre étude, nous avons commandé un sondage auprès d'un échantillon représentatif de la population de 1 200 personnes, constitué selon la méthode incontestable des quotas. Aucun groupe ayant des lectures ou des centres d'intérêt communs, aucune génération, aucune catégorie socioprofessionnelle n'y est donc sur ou sous-représentée.

ratés… gations

B. HANNA/REA - TITI ROMINE

5,7 milliards d'euros
C'est le coût final d'installation à la charge des usagers

21 millions
de compteurs Linky déjà posés en France (sur un total de 35 millions à installer)

Bilan : les résultats de notre questionnaire et ceux du sondage convergent. Enedis devra donc rechercher d'autres arguments pour contester nos critiques. Les motifs d'insatisfaction sont identiques, les ennuis mentionnés, également. Poses mal réalisées, coffrages qui ne ferment plus alors qu'Enedis fournit aux installateurs des supports spéciaux pour compenser la surépaisseur de Linky, coupures de connexion sur les box Internet, installations qui disjonctent, chauffe-eau électriques ne fonctionnant plus pendant les heures creuses, appareils en panne… Sur ces anomalies, relevées aussi bien par les usagers sondés que par les abonnés à notre newsletter, nous avions déjà épinglé Enedis en 2017. Or elles persistent, même s'il s'en produit un peu moins.

Mauvais branchements, confusion de fils…

En cause, la formation des installateurs, trop lacunaire. Dès que l'on quitte l'abonnement de base, on entre dans un festival d'incompétences. Le taux de problèmes consécutifs à la pose du compteur est de 20 % pour les abonnés en option heures pleines/heures creuses, 27 % en triphasé et même 35 % en offre Tempo ! Le rythme de travail des sous-traitants d'Enedis n'arrange pas la situation. Pour toucher une prime, ils doivent installer plus de 10 compteurs par jour. Alors, ils se dépêchent, confondent parfois les fils, les rebranchent mal, font un mauvais serrage, oublient le fil pilote… À leur décharge, ils ne sont pas électriciens. Le job est trop peu payé pour ces derniers. Enfin, comme il faut faire vite, ils ne s'embarrassent pas de politesses ; le compteur accessible est parfois changé sans même que les particuliers soient prévenus ! Ainsi, 35 % des ménages sont absents lors de sa pose, révèle notre sondage.

Pourtant, les propres experts d'Enedis nous le certifiaient il y a deux ans : *« Une coupure de courant abrupte peut faire flancher des matériels ou compliquer leur réinitialisation. Nous conseillons d'éteindre tous les équipements, en particulier les box, les ordinateurs et les téléviseurs. S'ils restent branchés, il peut y avoir des perturbations à la remise sous tension. »* >>>

Pour toucher une prime, les sous-traitants d'Enedis doivent installer plus de 10 Linky par jour, et ils ne sont pas électriciens

SONDAGE

Réalisé entre le 23 et le 31 mai 2019 sur un échantillon représentatif (constitué selon la méthode des quotas) comptant 1 200 personnes équipées d'un compteur Linky.

** Compteur qui disjoncte, dysfonctionnement du chauffe-eau, équipements en panne…*

17 % des usagers ont été confrontés à des problèmes depuis la pose *

83 % des personnes victimes d'anomalies n'ont pas contacté Enedis, qui est pourtant le bon interlocuteur

56 % des sondés jugent Linky inutile

69 % des clients ne maîtrisent pas mieux leur consommation malgré les promesses d'Enedis

Seul point positif !

66 % estiment que la relève à distance simplifie les démarches

>>> Les appareils les plus anciens et ceux possédant des composants électroniques sensibles sont bien sûr les plus vulnérables.

La sévérité du Médiateur

Le Médiateur national de l'énergie a publié des recommandations sévères à l'encontre d'Enedis. *« Nul n'ignore qu'une coupure brutale suivie d'une remise en marche puisse avoir des effets sur le fonctionnement de certains matériels,* assène-t-il. *Une information préalable sur l'intervention et la coupure qui s'ensuit est indispensable pour donner au consommateur la possibilité de se prémunir de tout risque d'incident en débranchant les appareils sensibles. »* Or, Enedis se permet d'écrire aux usagers que *« leur présence n'est pas obligatoire »,* sans que les autorités réagissent ! La Commission de régulation de l'énergie (CRE) n'a pas prévu de lui infliger des pénalités pour les dégâts causés, le Parlement et les gouvernements successifs, non plus. Si bien qu'obtenir le passage d'un technicien Enedis pour corriger un mauvais branchement effectué par l'installateur exige une belle ténacité. Et se faire indemniser pour des cartes électroniques à remplacer dans les appareils, des moteurs de volets roulants à changer ou des contenus de congélateur avariés relève même du tour de force. *« Dès que nous recevons une réclamation, nous la traitons rapidement,* certifie néanmoins Jean-François Finck, responsable de la communication du programme compteur Linky chez Enedis. *Si c'est lié à notre intervention, un technicien revient chez le client, ou nous l'indemnisons, selon les cas. »*

Ce propos détonne tant il paraît aux antipodes de la réalité vécue par les consommateurs. Cependant, Enedis n'est pas le seul fautif. D'après notre sondage, 83 % des usagers rencontrant un problème ne sollicitent pas le gestionnaire de réseau (lire l'encadré ci-contre). Une grave erreur, puisque la pose du compteur est de sa seule responsabilité. Nous leur conseillons donc de le joindre par téléphone et de lui envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception pour tout dommage consécutif à l'installation de Linky. Puis de saisir l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche si Enedis n'intervient pas. ◆

EDF OU ENEDIS ?
Personne n'y comprend rien…

 # La confusion continue de régner plus de dix ans après l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie. En cas de problème, la plupart des clients appellent d'abord EDF, qui leur demande de contacter Enedis qui, à son tour, se débarrasse d'eux en leur enjoignant de se tourner vers leur fournisseur, EDF ou autre. Tout ce petit monde se renvoie la balle.

 # À qui s'adresser ? L'opérateur historique ne joue plus qu'un rôle de fournisseur, comme ses concurrents (*QC* n° 583), et gère la facturation et le paiement. À moins d'habiter sur les 5 % du territoire desservis par une entreprise locale de distribution, le compteur relève bien de sa filiale Enedis. Pourtant, d'après notre sondage (lire p. 14-16), seuls 17 % des usagers ayant un problème avec Linky pensent à solliciter Enedis. Voilà donc un réflexe à acquérir.

TITI ROMINE – PIXAVRIL/SHUTTERSTOCK

VOS QUESTIONS **Nos réponses**

CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ
Aucun avantage pour les usagers, que des bénéfices pour Enedis

Y A-T-IL UNE SURCONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ ?

QC Vos courriers à ce sujet, relativement peu nombreux, évoquent l'explosion des consommations après la pose du compteur Linky. Pourtant, au risque de décevoir les usagers concernés, il n'est pas en cause. Il faut s'en prendre à l'ancien compteur qui dysfonctionnait et les sous-évaluait. *« Linky rétablit la vérité des consommations »*, indique même le Médiateur national de l'énergie, après avoir examiné un certain nombre de cas.

À noter **Erreurs de PDL**
Si vous constatez une forte hausse de votre consommation après la pose de Linky, procédez à la vérification suivante. Notez le numéro de PRM ou de PDL – c'est la même chose – qui figure sur votre compteur et l'identifie. On le trouve en faisant défiler les informations sur l'afficheur. Puis comparez-le à celui inscrit sur vos factures, car il doit être identique. Si jamais il diffère, c'est que l'on vous a attribué le numéro d'un autre usager et que vous payez ses factures. Contactez aussitôt Enedis pour qu'il rectifie l'erreur et exigez le remboursement du montant versé en trop (lire aussi p. 65).

QUE FAIRE SI LE COMPTEUR DISJONCTE SANS CESSE ?

QC Les anciens compteurs supportaient bien le dépassement de puissance pendant une courte période. Les disjoncteurs étaient même parfois réglés pour permettre une surconsommation permanente par rapport au niveau souscrit. Avec Linky, c'est fini. Celui-ci offre une tolérance limitée. Si les coupures sont fréquentes, vérifiez la puissance maximale atteinte, visible en faisant défiler l'afficheur. Si elle excède celle souscrite, il est logique que le compteur disjoncte. On peut alors opter pour un abonnement plus puissant, donc plus coûteux. *Que Choisir* recommande plutôt de décaler certains usages pour éliminer les pics de consommation. C'est plus facile qu'on ne le croit ! À titre d'exemple, le lave-vaisselle, le lave-linge et le sèche-linge peuvent facilement être programmés pour tourner dans la matinée ou l'après-midi plutôt que le soir ; le repassage peut se faire quand le four est éteint, etc.

À noter **Une puissance supérieure**
Pour augmenter gratuitement la puissance de votre compteur, vous devez en faire la demande au cours de l'année qui suit la pose du Linky. Effectuez cette démarche auprès d'Enedis.

QU'EN EST-IL DES CRÉNEAUX HEURES PLEINES/HEURES CREUSES ?

QC L'installation du compteur Linky ne modifie pas le contrat passé au préalable avec votre fournisseur. Si le créneau heures creuses a changé après la pose, c'est anormal. Contactez Enedis et votre fournisseur pour qu'ils rétablissent votre créneau antérieur. Le problème du cumulus qui ne fonctionne plus sur heures creuses vient d'un mauvais câblage ou du non-raccordement d'un fil pilotant le chauffe-eau. Appelez Enedis.

PEUT-ON CONSERVER LE TARIF TEMPO OU EJP ?

QC En théorie, oui. *« Le compteur Linky est tout à fait compatible avec le signal EJP ou Tempo »*, assure Enedis. En pratique, les ratés sont nombreux. Il peut s'agir d'un mauvais câblage. *« Je n'avais plus de signal EJP [effacement en jour de pointe, ndlr]*, nous écrit Alain R. *Après bien des démarches, un employé d'Enedis a fini par se déplacer et a corrigé l'erreur de délestage. »* Idem pour Jacques E., qui s'est battu pendant >>>

M. OLLIVIER - OUSET FRANCE/MAXPPP - S. BON AIME/SHUTTERSTOCK

Que choisir **recommande de se créer un compte personnel sur le site d'Enedis pour consulter et maîtriser sa consommation...**

>>> un an pour obtenir *« une reprise du câblage des relais d'information EJP »*. Une fois le technicien Enedis enfin au domicile du particulier, il a réglé le problème en moins d'une heure… EDF est aussi coupable. Ses boîtiers « signal de veille » fonctionnent sur une fréquence incompatible avec Linky, si bien qu'ils ne perçoivent plus le signal d'alerte enregistré par le compteur. *« Nous invitons tous nos clients en EJP et en Tempo à utiliser l'application EDF & moi, pratique pour recevoir les alertes »*, rétorque EDF, qui n'a rien prévu pour les réfractaires au tout-numérique. Et dire que le compteur Linky devait être un progrès pour les consommateurs…

À noter **Des problèmes en triphasé**
Les installateurs ne maîtrisent pas tous le triphasé, qui compte davantage de câbles à serrer. Il y a des erreurs de phase et des oublis de fil. Exigez le passage d'un technicien maison auprès d'Enedis en cas de problème. ◆

Linky aide-t-il à moins consommer ?

NON

À l'origine c'était prévu, avec un afficheur déporté placé dans un endroit bien visible, la cuisine par exemple. C'était le seul moyen pour que le particulier reçoive en temps réel les données du compteur en euros et puisse réduire sa consommation. L'UFC-Que Choisir a ardemment défendu cette option aux côtés de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie et du Médiateur national de l'énergie. Mais **EDF et Enedis ne voulaient pas payer cet équipement,** et ils ont gagné. Les ménages précaires devaient, toutefois, en bénéficier. Or, par un tour de passe-passe, la loi sur l'énergie et le climat, adoptée en septembre dernier, supprime cette disposition. Ce qui prouve, une nouvelle fois, que Linky a été pensé pour Enedis et non pour les clients, qui le financeront à travers leurs factures. La Cour des comptes ne s'y est pas trompée. Dans son rapport annuel 2018, elle a dénoncé *« un investissement coûteux pour le consommateur mais avantageux pour Enedis »*.

LES ONDES ÉLECTROMA
Des niveaux comparabl

FAUT-IL S'INQUIÉTER DES ONDES ÉMISES PAR LINKY ?

QC Le danger lié aux ondes émises par le compteur Linky et à son courant porteur en ligne (CPL) constitue l'argument massue des militants anti-Linky. *Que Choisir* reçoit de nombreux courriers à ce sujet, les lecteurs s'inquiétant légitimement pour leur santé. Le Centre international de recherche sur le cancer (Circ) a, en effet, classé les champs électromagnétiques dans la catégorie 2B, qui est celle des *« cancérogènes possibles pour l'homme »*. L'expertise de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), menée sur l'exposition de la population aux ondes électromagnétiques émises par les compteurs communicants, dont Linky, s'avère néanmoins plutôt rassurante. Elle conclut à *« une faible probabilité que [cette] exposition engendre des effets sanitaires à court ou long terme »*. La campagne de mesures effectuées à la demande de l'Anses par le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB) dans des logements prouve que la durée d'exposition est plus longue qu'annoncée par Enedis, *« sans pour autant que les niveaux de champ électromagnétique soient plus élevés »*. Ils se révèlent très faibles et comparables à ceux d'autres équipements domestiques courants, qu'il s'agisse de chargeurs de portable, de blocs d'alimentation, de téléviseurs ou de babyphones. Les résultats montrent même que Linky est moins émissif qu'une plaque à induction, qu'une lampe basse consommation ou qu'un écran d'ordinateur… Sans parler des téléphones portables et des box, qui émettent eux aussi beaucoup plus d'ondes électromagnétiques que le compteur d'Enedis.

À noter **Contacter l'ANFR**
L'Agence nationale des fréquences (ANFR) peut mesurer gratuitement les émissions du Linky à domicile. Le formulaire de demande doit être cosigné par la mairie ou une association agréée (décret n° 2013-1162).

LE CPL EST-IL APPARU AVEC LE COMPTEUR LINKY ?

QC En réalité, le courant porteur en ligne n'a rien d'une nouveauté. Il est même présent depuis bien longtemps dans de nombreuses habitations. Cette technologie sert au basculement des heures pleines en heures creuses (quand on a choisi cette option auprès d'EDF), au pilotage des volets roulants, des radiateurs électriques et des alarmes. Plus encore au babyphone (sa bande-son passe en continu par le CPL) ou à la box Internet.

LINKY EST-IL DANGEREUX POUR LES ÉLECTROSENSIBLES ?

QC L'Anses a publié un rapport sur ce sujet éminemment délicat en 2018. *« En l'état actuel des connaissances,* conclut-elle, *aucune preuve expérimentale solide ne permet d'établir un lien de causalité entre l'exposition aux champs électromagnétiques et les symptômes décrits par les personnes se déclarant électrohypersensibles. »* L'Agence ajoute que les causes de leur apparition restent inconnues, et que la seule possibilité, actuellement, pour définir ce qu'est l'électrohypersensibilité, repose sur l'autodéclaration des usagers. Cependant, elle souligne que les plaintes exprimées correspondent à une réalité vécue et recommande donc une prise en charge adaptée.

À noter **Justice et électrosensibles**
Les militants anti-Linky se font systématiquement débouter par la justice, à l'exception de ceux qui présentent un certificat médical attestant de leur électrosensibilité. En mars dernier, le tribunal de grande instance (TGI) de Toulouse (31) a interdit la pose de compteurs Linky chez 13 plaignants

FOURMY/ANDIA - P. TURPIN/PNS

GNÉTIQUES
es à ceux de nombreux autres appareils

Les mesures d'ondes relevées à proximité du Linky sont très faibles.

qui en présentaient un. Le mois suivant, c'était au tour du TGI de Bordeaux (33) d'imposer à Enedis de placer un filtre anti-CPL chez les requérants ayant fourni ce justificatif. Le TGI de Tours (37) leur a emboîté le pas en juillet, ordonnant à Enedis de retirer les compteurs posés, ou de ne pas en installer, chez les particuliers munis d'un tel avis médical. En revanche, début août, le TGI de Nanterre (92) a tranché tout autrement. Il a rejeté la demande de 457 plaignants venus d'un peu partout en France, y compris ceux qui avaient en leur possession des certificats médicaux prouvant l'hyperthyroïdie des uns, l'électrosensibilité, le diabète ou encore l'épilepsie des autres. Cependant, il s'agit à chaque fois de référés (procédures d'urgence qui ne préjugent pas d'une décision de fond, celle-ci arrivant plus tard).

LES PORTEURS DE PACEMAKER COURENT-ILS DES RISQUES ?

QC *« Parmi toutes les questions que nous posent les nombreux patients que nous traitons, le compteur Linky arrive largement en tête,* constate le Dr Nicolas Badenco, cardiologue rythmologue spécialisé dans le suivi de porteurs de prothèses cardiaques à l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière, à Paris. *Pourtant, nous n'avons jamais constaté d'interférences. Linky ne pose aucun problème aux malades équipés d'un pacemaker ou d'un défibrillateur. Quant aux plaques à induction qui sont nettement plus émissives, je ne les déconseille pas formellement, mais je dis aux patients de ne pas se pencher au-dessus. »*

PEUT-ON DORMIR À PROXIMITÉ D'UN COMPTEUR LINKY ?

QC Les mesures effectuées à 20 cm du compteur révèlent des niveaux très peu élevés de champs électromagnétiques. Les émissions faiblissant nettement avec la distance, ces niveaux baissent encore à 50 cm. En 2017, dans un rapport consacré au déploiement du compteur Linky, le Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) a jugé que *« la question sanitaire ne constitue pas une difficulté susceptible de remettre en cause le programme Linky »*. Tout en réclamant une prise en compte *« des cas particuliers où les compteurs sont dans des pièces très utilisées et à proximité immédiate de personnes y stationnant durablement – une chambre d'étudiant de 8 à 10 m², typiquement »*. Dormir non loin d'un compteur Linky est, à coup sûr, beaucoup moins risqué que de se coucher à côté de son smartphone.

LES FILTRES ANTI-CPL SONT-ILS UTILES ?

QC Si les dispositifs anti-ondes tels que les patchs, les casquettes ou les couvertures sont des attrape-nigauds, *« on peut "barrer" une bande de fréquences sur un fil électrique,* souligne l'Agence nationale des fréquences (ANFR). *Il faut placer le filtre avant la boîte de fusibles, c'est un travail d'électricien. Mais cela ne se justifie pas pour le compteur Linky, tant les niveaux d'émission sont bas. »* Quand un tribunal le lui impose, Enedis fait poser des filtres anti-CPL, tout en jugeant qu'il n'y a vraiment aucun intérêt à en installer… Attention, ce type de filtre est susceptible de bloquer les fréquences proches, que ce soit celles de la domotique, des volets roulants ou de l'alarme. Plutôt gênant au quotidien, surtout pour un filtre qui n'a pas d'utilité objectivement démontrée. ◆

>>>

REFUS DU COMPTEUR LINKY
La loi ne l'autorise pas

PEUT-ON S'OPPOSER À L'INSTALLATION DU LINKY ?

QC Non, car votre compteur ne vous appartient pas. Vous ne pouvez pas vous opposer à son changement, d'autant que sa généralisation est une obligation légale bien encadrée. D'abord par la loi du 10 février 2010, puis le décret du 31 août 2010 et, enfin, l'arrêté du 4 janvier 2012. Certes, des militants anti-Linky invoquent l'article L. 341-4 du code de l'énergie pour assurer qu'on peut refuser l'appareil, un alinéa exigeant *« l'accord du consommateur »*. Sauf que c'est pour recueillir les données de consommation en aval du compteur, et non pour sa pose… Enfin, quel que soit votre fournisseur d'électricité, ses conditions générales de vente renvoient à celles d'Enedis, qui incluent l'installation du compteur Linky. En théorie, il est possible de résilier ce contrat, mais cela revient à perdre l'accès au réseau, et sans lui, pas d'électricité !

UN LINKY PEUT-IL ÊTRE POSÉ SANS VOTRE ACCORD ?

QC Si le compteur est placé à l'extérieur de votre logement et que l'accès à votre propriété n'est pas fermé, Enedis est autorisé à le changer malgré votre opposition. L'installateur peut entrer si le jardin ou le portail est ouvert. Et aussi remplacer les compteurs sur les paliers dans un immeuble dès lors qu'on l'a laissé y pénétrer. De même, avoir verrouillé le coffret et le retrouver cassé ne donne droit à aucun recours.

À noter La violation de domicile

Certains cas relèvent de la violation de domicile, qui est un délit. Ainsi, l'installateur n'a pas le droit d'enjamber un muret ou une barrière, ni de passer si un panneau « propriété privée » lui interdit l'accès ou que l'occupant l'en empêche verbalement. Il est aussi fautif s'il menace le consommateur qui lui refuse l'entrée dans sa propriété ou son logement.

Si le compteur est placé à l'extérieur de votre logement, Enedis est autorisé à entrer dans le jardin – si celui-ci est ouvert – pour le changer.

ET SI MA COMMUNE A PRIS UN ARRÊTÉ ANTI-LINKY ?

QC Si les arrêtés anti-Linky des communes valent aux maires les félicitations des opposants, ils n'ont aucune portée juridique. Dès qu'un tribunal est saisi, il annule la décision. Car si les compteurs appartiennent bien aux collectivités locales, elles ont concédé le service public de distribution de l'électricité au gestionnaire de réseau Enedis. Comme ce contrat inclut la gestion des compteurs et les missions de comptage, leur changement relève de l'entière responsabilité d'Enedis. Mais les maires ont un pouvoir de police, qui leur permet de prendre un arrêté d'interdiction. Encore faut-il que le danger soit grave et immédiat… ce qui paraît difficile à plaider à propos de Linky. L'été dernier, le Conseil d'État a rendu deux décisions très défavorables à ces élus. Saisie par les deux communes – Bovel (35) et Saint-Cast-le-Guildo (22) – qui refusaient le déploiement des compteurs Linky sur leur territoire et qui avaient vu leurs arrêtés d'interdiction annulés en cour administrative d'appel, l'institution a jugé, à chaque fois, que le maire n'avait aucune compétence légale pour s'opposer à leur installation. Ni ses pouvoirs de police générale ni le principe de précaution ne l'y autorisaient.

LE PARISIEN/MAXPPP

QUELS RISQUES COURT-ON EN CAS DE REFUS ?

QC Pour l'instant, s'opposer à l'installation du Linky n'engendre aucune poursuite ni coupure d'électricité. Certains prestataires d'Enedis font du zèle en proférant des menaces, mais ils bluffent. Une fois le déploiement terminé, les relevés de compteurs nécessitant un déplacement seront facturés, et le jour où l'ancien compteur devra être remplacé, un Linky – ou équivalent – sera posé. ◆

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE
Des données personnelles protégées

LINKY PEUT-IL COMMUNIQUER MES DONNÉES PERSONNELLES ?

QC En théorie, Linky peut effectivement livrer des informations sur votre mode de vie, telles que vos heures de lever, de coucher ou de repas. En pratique, c'est interdit. Vos données de consommation détaillées vous appartiennent, et personne, pas même Enedis, ne peut y avoir accès sans votre accord, qui ne saurait être tacite. Si vous n'effectuez aucune démarche particulière, le compteur les transmet une fois par jour à Enedis sans aucun détail.

À QUOI SERT L'ESPACE PERSONNEL ?

QC Enedis a l'obligation de vous fournir gratuitement un espace personnel sécurisé sur son site Internet. *Que Choisir* conseille vivement de vous en créer un. Y figurent l'historique des consommations quotidiennes et mensuelles, la comparaison avec des consommations types et, depuis juillet 2018, la consommation horaire stockée chez vous par le compteur, qui n'est pas transmise à Enedis. Y apparaît également la puissance maximale atteinte. En revanche, si vous souhaitez un relevé de consommation par demi-heure, vous devrez le demander expressément. L'espace personnel vous permet aussi d'effacer les données enregistrées, d'accorder une autorisation d'accès ou de la retirer et, enfin, de vous assurer qu'aucun fournisseur ne collecte illégalement vos données.

VOTRE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ A-T-IL ACCÈS À VOS DONNÉES ?

QC Enedis adresse un relevé par mois au fournisseur, et c'est tout ! Ce dernier n'a pas accès aux données détaillées de consommation, sauf si le consommateur l'y a autorisé. À l'avoir oublié, Direct Energie a subi les foudres de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). Celui-ci collectait les données de ses clients par tranches de demi-heure auprès d'Enedis, sans l'obtention de leur consentement *« libre, éclairé et spécifique »* imposée par le gendarme des données personnelles et du respect de la vie privée. La Cnil n'a pas hésité à rendre publique la mise en demeure qu'elle lui a adressée en mars 2018. De quoi refroidir les ardeurs de concurrents tentés eux aussi de s'approprier les données personnelles de leur clientèle… Direct Énergie est, d'ailleurs, vite rentré dans le rang. ◆

GARO/PHANIE

Il est absolument interdit à Enedis d'accéder à vos données détaillées de consommation sans votre accord et de les transmettre.

M. OLLIVIER - OUSET FRANCE/MAXPPP

RISQUE D'INCENDIE
Une responsabilité au cas par cas

LINKY PEUT-IL CAUSER UN DÉPART DE FEU ?

QC Des collectifs anti-Linky mettent la plupart des incendies d'origine électrique sur le dos du nouveau compteur. C'est oublier que les principaux coupables sont les installations électriques non conformes, les fils en mauvais état et les multiprises surchargées d'appareils… Ainsi, 25 % des incendies domestiques sont d'origine électrique, et cela ne date pas de l'arrivée du compteur Linky, loin de là ! La presse régionale fait cependant parfois état d'incendies et de départs de feu qui pourraient l'impliquer. Enedis nie en bloc : *« Le compteur Linky ne peut pas prendre feu »*, tout en admettant que *« le geste technique réalisé lors de la pose »* peut être en cause. Dans tous les cas, si l'origine se situe en amont du compteur, le gestionnaire du réseau est à coup sûr responsable. De même quand ce sont de mauvais branchements qui créent des surtensions « grillant » les appareils équipant la maison. Chaque incendie fait l'objet d'une expertise indépendante. Enedis est censé traiter tous les dossiers de surtension et indemniser les usagers lorsque l'installation du compteur est en cause. Quand le problème vient de fils dénudés après compteur et, plus généralement, d'une installation électrique intérieure défectueuse, sa responsabilité ne peut être engagée. ◆

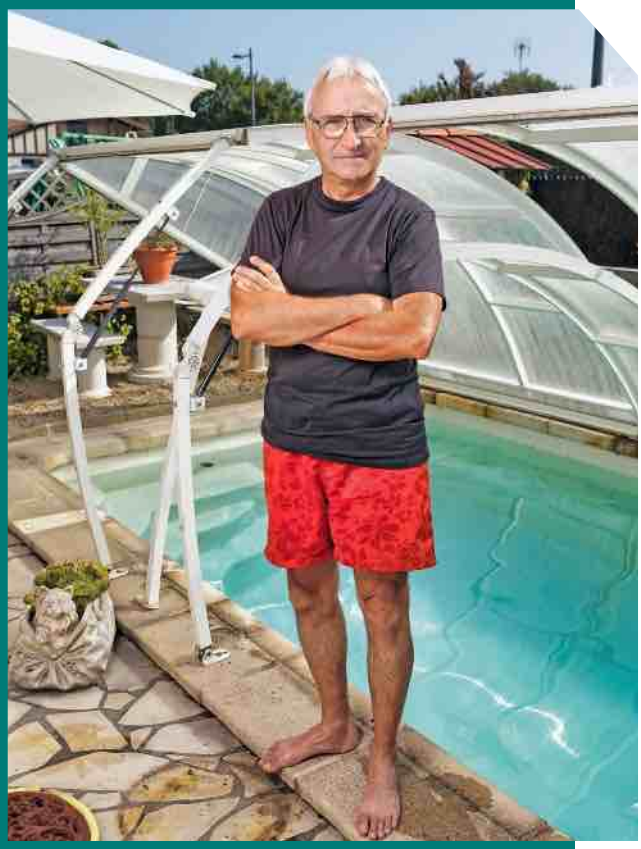
ILS L'ONT VÉCU

TITI ROMINE

JACQUES LESCURE et sa femme ont fait installer une piscine dans leur jardin. Mais, très vite, leur rêve a tourné au cauchemar, et la mauvaise foi du vendeur n'a rien arrangé.

Picotements désagréables à la sortie de l'eau, taches noires sur la coque du bassin… Quand une piscine présente des malfaçons, le combat peut être long si l'installateur refuse d'assumer ses responsabilités.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**



Jacques Lescure a signé le bon de commande de sa piscine en 2009. Son affaire devrait être définitivement réglée par la justice l'an prochain ou… en 2022 !

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses
Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11
Par mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org
Twitter @UFCquechoisir

PISCINE DANGEREUSE

Une cascade de problèmes

En 2009, Jacques Lescure signe un bon de commande pour l'installation d'une piscine clé en main dans son jardin, à Mont-de-Marsan (40). Afin d'en profiter pleinement en famille et avec les amis, il achète même les équipements optionnels assurant le traitement automatique de l'eau. Ce projet lui tient à cœur, comme à sa femme Marie-Anne, depuis l'acquisition de leur maison quelques années auparavant. Hélas, très vite, le rêve enfin réalisé se transforme en cauchemar. Des traces noires et des cloques apparaissent sur la coque, des particules se détachent des parois. Pire, dès que les baigneurs sortent de l'eau et s'assoient, évidemment mouillés, sur les margelles du bassin, ils ressentent des picotements.

Des professionnels « mouillent » l'installateur…

Jacques Lescure s'en inquiète et on le comprend. Il informe la société qui lui a posé sa piscine, Aall'Eau HydroSud, à Saint-Avit, commune limitrophe de Mont-de-Marsan. Le vendeur rend visite au couple à plusieurs reprises, avant de lui proposer, fin 2011, de carreler la coque en polyester. C'est le fabricant lui-même, l'espagnol Deco Jardí Empordá, qui aurait préconisé cette réfection. Malheureusement, le répit est de courte durée. Courant 2014, des carreaux se décollent, et des taches noires se forment à nouveau. Excédé, le propriétaire contacte deux autres piscinistes locaux, qui acceptent de se déplacer. Chacun constate que les branchements électriques ne sont pas conformes aux normes en vigueur et assure que les dégradations entrent dans le cadre de la garantie décennale de l'entreprise.

La défense prend l'eau

Sur leurs conseils, M. Lescure déclare le sinistre auprès de son assureur et une expertise contradictoire a lieu. Si l'expert indique que des investigations plus poussées sont nécessaires pour déterminer la cause des dégâts, le dirigeant de la société Aall'Eau accuse carrément Jacques Lescure d'être l'unique responsable des désordres qui touchent la piscine. Les dommages s'expliquent par la couverture Abrisud installée pour sécuriser le bassin et par un défaut d'entretien provoquant un pH trop élevé de l'eau, *« favorisé par l'abri qui fait monter sa température, augmente la fréquentation des baigneurs et empêche les pluies acides de contrebalancer sa basicité »*, affirme-t-il. À croire qu'il faudrait se baigner dans de l'eau froide – et le moins souvent possible –, tout en comptant sur des précipitations pour que la piscine soit en parfait état ! Une défense d'autant plus farfelue qu'Aall'Eau a facturé des équipements de traitement automatique de

Le rapport de l'expert judiciaire conduit à interdire l'usage du bassin aux baigneurs

Le fabricant de la piscine a préconisé de carreler la coque en polyester. Les carreaux se décollent…

l'eau, précisément pour que M. Lescure n'ait pas à s'en charger. Ce dernier s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Mont-de-Marsan. Après analyse du dossier, l'association locale enjoint au pisciniste de réparer les malfaçons affectant le bassin par courrier recommandé. L'installateur ne réagit pas.

Des risques d'électrocution

Face à tant de mauvaise foi et au refus du pisciniste d'assumer ses responsabilités, les Lescure saisissent le tribunal de grande instance (TGI) de Mont-de-Marsan. L'expert judiciaire désigné convoque les deux parties au bord de la piscine en novembre 2015. Son rapport est dévastateur pour Aall'Eau : *« Nous sommes en présence d'un bassin dangereux pour les utilisateurs. »* Et il s'étonne que la présence d'électricité attestée par le ressenti des baigneurs au niveau des margelles n'ait pas alerté l'entreprise. Avant d'ajouter que *« les différentes non-conformités électriques génèrent des atteintes du revêtement de la piscine du fait de la présence de courants vagabonds dans le bassin et à sa périphérie »*. Autres constatations graves pour l'installateur, *« le coffret d'alimentation de la piscine ne possède aucun disjoncteur de coupure »*, et la pompe est branchée sur l'alimentation du portail électrique. En raison des risques d'électrocution, toute baignade est interdite tant que le bassin n'est pas mis aux normes.

Le TGI de Mont-de-Marsan a rendu son jugement cette année. Soulignant notamment qu'il *« ressort du rapport d'expertise que la piscine livrée n'était aucunement en état de servir à cause du caractère défectueux du revêtement et qu'elle était même dangereuse pour les baigneurs en raison d'une déperdition d'électricité et d'un risque d'électrocution »*, il condamne Aall'Eau à verser 20 050 € à M. et Mme Lescure, ce montant incluant les frais d'expertise judiciaire qu'ils avaient réglés. Jacques et Marie-Anne Lescure sont satisfaits. La justice a enfin reconnu leur préjudice et sanctionné les malfaçons. L'affaire aurait dû s'arrêter là. Or, il n'en est rien. Deco Jardí Empordá, le fabricant de la coque qui avait recommandé la pose de carrelage sur un revêtement en polyester, a fait appel de la décision l'obligeant à indemniser la société Aall'Eau de la somme due aux époux Lescure. Le couple repart donc pour un nouveau combat judiciaire en cour d'appel – et des frais supplémentaires –, alors qu'il aurait suffi qu'Aall'Eau fasse intervenir sa garantie décennale pour couvrir le sinistre. Aucune date d'audience n'a, pour l'heure, été arrêtée. *« Dire que cette entreprise a mis en danger tous les utilisateurs de ma piscine pendant des années, et il faut encore attendre l'année prochaine, ou peut-être 2022, pour un nouveau jugement »*, déplore Jacques Lescure. ◆

CONSTRUIRE UNE PISCINE NE S'IMPROVISE PAS

Plaisir à partager avec ses proches, la piscine individuelle séduit beaucoup de Français. Mais la faire construire impose de respecter quelques règles et de prévenir son assureur.

La démarche administrative

La déclaration préalable de travaux est obligatoire si la surface du bassin excède 10 m². Si elle dépasse 100 m², il faut un permis de construire.

Les taxes

Un bassin de plus de 10 m² est soumis à la taxe d'habitation, tant qu'elle existe encore. La piscine augmente la valeur locative cadastrale du logement, et donc la taxe foncière. Une taxe locale d'aménagement est due une fois, à la suite de la déclaration préalable de travaux ou du dépôt du permis de construire, à un taux défini par la collectivité territoriale.

Les assurances

Le pisciniste doit souscrire une garantie décennale. Vérifiez ce point avant de signer le devis, même si l'affaire exposée ici montre que cela ne suffit pas toujours. La piscine bénéficie aussi d'une garantie de parfait achèvement. L'entreprise doit donc intervenir sur les problèmes qui lui sont signalés au cours de l'année suivant la réception des travaux. Le propriétaire de la piscine, lui, est tenu d'informer son assureur. Une bonne couverture en responsabilité civile est, en effet, indispensable. L'assurance habitation peut couvrir la piscine et ses équipements. Si ce n'est pas le cas, la compagnie d'assurances propose alors une option complémentaire au contrat existant.

L'obligation de sécurité

Pour réduire les risques de noyade des enfants, les piscines privées doivent impérativement être équipées d'un dispositif de sécurité. Seuls les modèles hors sol gonflables ou démontables en sont dispensés. Le propriétaire a le choix entre quatre équipements : une barrière de sécurité d'une hauteur minimale de 1,10 m qui entoure le bassin ; une alarme de piscine ; une couverture, une bâche ou un volet roulant de sécurité ; un abri de piscine de type véranda. L'absence de l'un de ces systèmes expose à une amende pouvant atteindre 45 000 €.

PIRATAGE

Nos cartes bancaires sous le feu des attaques

Chaque année, 10 à 15 % des acheteurs en ligne sont victimes de fraudes à la carte bancaire. Un chiffre qui augmente autant que l'ingéniosité des bandits du Net… Voici leurs techniques, et nos conseils pour s'en protéger.

— Par **ÉLISA OUDIN**

Tentez l'expérience. Rendez-vous sur le site haveibeenpwned.com et renseignez votre adresse mail. Vous découvrirez tout de suite si elle a été *« compromise »*, c'est-à-dire si elle a été enregistrée sur un ou des sites ayant fait l'objet d'une fuite de données. Si c'est le cas, leur liste s'affichera instantanément. Vous saurez aussi quels éléments détiennent désormais des pirates : votre téléphone, votre localisation géographique, l'adresse IP de votre ordinateur… *« Ces informations peuvent maintenant être revendues pour vous en extorquer d'autres, au premier rang desquelles vos données bancaires »*, détaille Bertrand Trastour, directeur commercial de Kaspersky, une société spécialisée dans la cybersécurité.

Une fois en possession de votre adresse mail, les cybercriminels utilisent plusieurs techniques pour récupérer vos données. La première, le *phishing* (ou hameçonnage), est monnaie courante. Les attaques avec des logiciels espions, autre menace, se répandent via le piratage d'adresses mail. Celles-ci ont augmenté de 15,9 % entre 2017 et 2018, selon Kaspersky. Même si le vol physique des données (un individu les recopie, par exemple au moment où vous payez) reste toujours une source d'inquiétude, d'autres modes d'attaque numérique se sont développés en parallèle, tels que le piratage direct des serveurs des e-commerçants et des banques, ou les tentatives d'espionnage et de *phishing* ciblant les téléphones mobiles.

Des supermarchés virtuels de données volées

Bilan : en 2018, un million de vols de données bancaires ont été recensés en France. Depuis plusieurs années, celles-ci sont disponibles dans des « supermarchés » virtuels destinés à leur revente. Avec un tarif bien défini : de quelques euros pour un package simple (numéro de carte et date de validité) jusqu'à plusieurs centaines pour un dossier complet (numéro de carte, date de validité, cryptogramme, identité du titulaire, numéro de téléphone, adresse, empreinte digitale…). Plus les données sont détaillées, plus elles prennent de la valeur sur les marchés noirs *(dark markets)* du Web, car il sera alors plus facile d'utiliser frauduleusement les cartes. C'est d'ailleurs ce qui explique que l'on peut se faire pirater, aujourd'hui, même avec des systèmes d'authentification renforcée comme 3D Secure. Contre tous ces risques, des contre-feux sont peu à peu mis en place par les banques et les commerçants. *« Nous développons des systèmes d'analyse informatique permettant aux entreprises de détecter des anomalies dans les transactions en ligne (risques de paiement frauduleux, usurpation d'identité, etc.). Au premier semestre 2019, nous avons détecté 277 millions de tentatives d'attaque contre les 6 000 sites que nous protégeons »*, précise ainsi Carine Cartaud, directrice France et Europe du Sud de ThreatMetrix. Malgré tout, ces dispositifs ne sont pas infaillibles ; la vigilance des particuliers reste donc indispensable.

1 HAMEÇONNER LES VICTIMES AVEC DU « PHISHING »

« Bonjour, nous rencontrons des difficultés avec votre facturation. Il est possible que vous deviez mettre à jour vos données de paiement. » Récemment, nombre d'abonnés Netflix, plateforme spécialisée dans la diffusion de films et de séries, ont reçu un e-mail à en-tête de l'entreprise les invitant à cliquer sur un lien pour renseigner leurs données bancaires. Or la chaîne californienne n'a pas envoyé ce courriel… Cette attaque avec du *phishing* est l'une des dernières recensées. La technique, ici : le pirate se fait passer pour une société ou un organisme connu (Orange, le Trésor public…) et vous envoie un message. Ce dernier >>>

TECHNIQUES D'ESCROCS

1 APPÂTER AVEC DU « PHISHING »

Le particulier reçoit un e-mail contrefait à en-tête d'un organisme connu. Croyant répondre à une demande en bonne et due forme, il envoie en fait ses données bancaires au pirate.

2 ENVOYER UN LOGICIEL ESPION

L'internaute reçoit un message frauduleux contenant une pièce jointe. En ouvrant celle-ci, il télécharge un logiciel espion qui peut dérober ses données personnelles.

3 INTERCEPTER UNE TRANSACTION

Le particulier se connecte via un wifi public (ouvert) sur un site d'achat en ligne. Sa communication est interceptée, et les informations sur sa carte bancaire sont « aspirées » par le cybercriminel.

4 INFILTRER UN SERVEUR MARCHAND

L'internaute fait un achat sur un site de e-commerce. Un fraudeur s'introduit dans le serveur informatique du webmarchand où sont stockées les données bancaires de ses clients, et les vole.

5 PIRATER UN SMARTPHONE

Le particulier ouvre un SMS douteux lui demandant de renseigner ses données bancaires *(phishing)*, ou bien il télécharge sur son téléphone une application qui contient un logiciel espion.

6 PIÉGER UN DISTRIBUTEUR

Des pirates installent sur un distributeur automatique de billets (DAB) un système enregistrant la piste magnétique des CB. En introduisant sa carte bancaire, le particulier se la fait copier.

ILLUSTRATIONS RÉGIS FALLER

>>> s'avère alarmiste (*« Votre compte va expirer »*, *« On est en train de pirater vos données »*, etc.) ou, au contraire, allègue un prétendu remboursement ou gain dans le but d'obtenir de votre part vos coordonnées de carte bancaire.

Comment se protéger Ne donnez jamais vos numéros de carte bancaire en réponse à un e-mail, quel qu'il soit. Les organismes officiels vous demanderont toujours de vous connecter par les moyens habituels (notamment en tapant l'adresse de leur site dans la barre du navigateur), et non en cliquant sur un lien du message. Sinon, vous risquez d'atterrir sur un site miroir qui récupérera frauduleusement vos données bancaires. Si vous avez été piraté, vous devez faire immédiatement opposition, le *phishing* constituant l'une des rares situations où les banques peuvent refuser de rembourser. En effet, si la loi les oblige à recréditer immédiatement les opérations de paiement non autorisées dès lors que celles-ci ont été signalées, il y a une exception : la négligence grave du particulier. Or, selon la Cour de cassation, répondre à un e-mail d'hameçonnage peut en être une… Encore faut-il que l'établissement bancaire en apporte la preuve, ce qui est, en pratique, loin d'être toujours le cas.

2 ENVOYER UN LOGICIEL ESPION PAR E-MAIL

Les experts en informatique le répètent à longueur de temps : si vous n'êtes pas assuré de la provenance d'un message, ne l'ouvrez pas ! Et téléchargez encore moins ses pièces jointes. Pas seulement parce qu'il peut s'agir d'un *phishing*. Si votre adresse mail a été piratée, vous risquez aussi d'être la cible de courriels contenant des logiciels malveillants, dits *malwares* : virus, vers, chevaux de Troie… Ces derniers s'installent sur l'ordinateur quand vous cliquez sur une pièce jointe, puis ils collectent des informations et les renvoient au pirate. Certains de ces programmes, appelés *keyloggers,* capturent par exemple des mots de passe en enregistrant les touches pressées sur le clavier. C'est ainsi que vous « livrez », sans même vous en rendre compte, les données d'un RIB que vous aviez transféré sur votre ordinateur ou les numéros de votre carte bancaire utilisée lors d'un paiement en ligne sur un site.

Comment se protéger N'ouvrez jamais les messages douteux. Indice : les e-mails frauduleux sont souvent adressés de façon impersonnelle (« Monsieur, Madame ») et continuent de contenir des fautes d'orthographe. Parallèlement, vous devez absolument protéger votre ordinateur en effectuant les mises à jour des logiciels proposées par les éditeurs et en téléchargeant un antivirus. Enfin, ne stockez ni mots de passe ni données personnelles sur votre ordinateur. Si, un jour, vous recevez un code de validation pour un achat que vous n'avez pas effectué, contactez immédiatement votre banque ; il est probable qu'un escroc soit en train de vider votre compte. On constate en effet qu'aujourd'hui, les pirates parviennent non seulement à récupérer les adresses mail et les données des cartes, mais aussi à obtenir les numéros de validation des achats. Ils peuvent, par exemple, se faire passer pour votre établissement bancaire et vous réclamer un code envoyé par SMS. Autre technique très utilisée : la duplication de la carte SIM du téléphone mobile. Le pirate qui possède vos coordonnées bancaires et votre adresse mail s'adresse à votre opérateur (SFR, Orange, Free…) pour en obtenir un double et se faire envoyer les codes de validation. Si, subitement, vous n'avez plus de réseau sur votre smartphone, appelez tout de suite votre agence pour la prévenir et, éventuellement, rejeter les prochaines transactions.

3 INTERCEPTER UNE COMMUNICATION

Des pirates un peu chevronnés réussiront à capter des communications sur Internet et en profiteront pour saisir, au passage, les données bancaires échangées (identifiants, mots de passe, numéros de carte…). Lorsque vous communiquez sur le Web, la connexion est relativement protégée par votre identifiant et votre mot de passe, et par le fait que la navigation est ensuite cryptée. Il n'en va pas de même avec les wifi gratuits, dits « ouverts » (sans mot de passe), accessibles dans un nombre croissant de lieux publics (parcs, gares, aéroports…). Sur ces réseaux, point de communication codée ; les hackers peuvent intercepter les flux et s'emparer de vos données personnelles.

Comment se protéger Évitez d'effectuer des achats en vous connectant à un wifi gratuit. Sinon, pensez à télécharger au préalable (par exemple, si vous anticipez un voyage à l'étranger) un Virtual Private Network (VPN) sur l'ordinateur. Ce programme masque les communications et les rend beaucoup plus difficiles à décrypter, un peu comme si elles passaient à l'intérieur d'un tunnel.

4 INFILTRER LE WEBMARCHAND OU LA BANQUE

« Je me suis fait pirater mon compte Cdiscount avec mon adresse mail et mon mot de passe. Puis l'usurpateur a effectué 17 commandes (pour 2 480 €) en environ 30 minutes avec ma carte de crédit enregistrée sur ce site soi-disant sécurisé. Je m'en suis rendu compte le lendemain matin à 5 heures, car j'avais reçu par e-mail toutes les confirmations de commande. Huit d'entre elles m'ont été débitées », confie Stéphane, qui a depuis déposé une demande de remboursement à sa banque, la BNP. Des hackers se sont effectivement introduits dans la base de données du e-commerçant Cdiscount, récupérant ainsi les identifiants, mots de passe et numéros bancaires de centaines de ses clients. La liste des sites qui auraient subi de telles attaques ne cesse de s'allonger dans le monde : British Airways, Cuir Center, Coinmama… Des banques, notamment au Bangladesh, auraient également été touchées. En France, aucune offensive contre des serveurs bancaires n'a, pour l'heure, été répertoriée. >>>

CYBERGENDARMES
Comment les pirates sont traqués

À Cergy-Pontoise (95), les enquêteurs de la plateforme Perceval (gendarmerie nationale) pourchassent les fraudeurs bancaires et centralisent les plaintes de leurs victimes.

Les gendarmes de Perceval s'appuient sur l'intelligence artificielle pour identifier les coupables.

Dénicher l'erreur, même petite. C'est tout le travail des gendarmes de Perceval, une plateforme centralisant depuis 16 mois les signalements de vol de données de carte bancaire en France. Une image du voleur enregistrée par une caméra lorsqu'il retire un colis dans un pick-up, une adresse IP (élément d'authentification de l'ordinateur) mal masquée, des achats répétés dans une même boutique, un paiement complémentaire du fraudeur avec sa carte personnelle… Tous ces détails ont, un jour, servi à ces gendrames spécialisés dans l'enquête financière et formés aux techniques informatiques pour identifier un cybercriminel. Il y a quelques semaines, Damien G., 25 ans, a été repéré ainsi. Il avait utilisé différentes cartes bancaires piratées pour effectuer des achats de vêtements de luxe dans des magasins d'une ville du Sud de la France. En interrogeant ces commerçants, les gendarmes sont parvenus à cerner le profil de l'acheteur et à le localiser. *« C'est en confrontant des signalements différents déposés sur Perceval que l'on a pu détecter la répétition des achats de Damien G. »*, souligne Stéphane, l'un des militaires ayant enquêté sur cette affaire.

Un lecteur invisible a pu être installé dans un automate pour dupliquer votre CB *(skimming)*.

PHOTOS TUCUMAN

Près de 900 000 cas

L'intérêt de la plateforme Perceval est, en effet, de réunir des milliers de signalements d'usage frauduleux d'une carte bancaire et de faire travailler l'intelligence artificielle des ordinateurs pour trier toutes ces informations. En un an et demi, 875 520 cas de fraude ont ainsi été répertoriés, pour quelque 99 millions d'euros détournés. Lorsque l'analyse des données numériques livre une piste intéressante, l'enquête de terrain commence. Avec l'accord d'un magistrat, les gendarmes de Perceval perquisitionnent, mettent en garde à vue, lèvent des identités… sur tout le territoire national. Ils s'appuient alors sur les brigades territoriales, qui comptent 2 500 spécialistes locaux des nouvelles technologies. En interne, les enquêteurs font appel à leurs collègues du Centre de lutte contre les criminalités numériques (C3N) et ceux de l'Institut de recherche criminelle de la gendarmerie nationale (IRCGN), experts dans la récupération de données d'appareils numériques endommagés. *« L'idée est de faire converger les informations pour remonter des réseaux de criminalité, car une partie des données bancaires volées est utilisée par des groupes particulièrement organisés et déterminés »*, souligne le capitaine Arnaud Cheminant, à la tête de l'unité Perceval. Récemment, ses hommes ont appréhendé un individu, présumé proche de groupes criminels, qui effectuait de nombreux allers-retours entre Paris et Lyon en avion. Tous ses vols étaient payés avec des cartes bancaires piratées. ◆

Le terminal de cartes bancaires, point d'entrée pour les voleurs de données.

>>> **Comment se protéger** Ne vous servez jamais de la fonction « enregistrement des données bancaires pour une utilisation ultérieure » sur les sites marchands. Dans la mesure du possible, réalisez les transactions avec des e-cartes bleues ou une carte bancaire à cryptogramme dynamique (changeant). Si vous apprenez que l'une des plateformes sur lesquelles vous avez effectué des achats a été piratée, modifiez le plus rapidement possible votre identifiant et votre mot de passe.

5 PIRATER LE SMARTPHONE

Selon le ministère de l'Intérieur, *« des cybercriminels se spécialisent dans les attaques de téléphones mobiles, qu'ils savent souvent bien moins sécurisés que des ordinateurs de bureau »*. Infiltration de logiciels espions et *phishing* sévissent ici. L'une des dernières fraudes à la carte bancaire contre laquelle *Que Choisir* a mis en garde ses lecteurs concernait des SMS émanant soi-disant des services des douanes. Le message (en fait, un hameçonnage) invitait les destinataires à payer la TVA pour recevoir leur colis.

Comment se protéger Ne confiez jamais vos données bancaires après avoir reçu un SMS ou un e-mail les demandant. Installez un antivirus sur votre smartphone et ne téléchargez pas d'applications, notamment gratuites, depuis des *stores* autres que Google Play et Apple Store (sites sécurisés d'achat d'applis). Elles peuvent être vecteurs de logiciels malveillants.

6 PIÉGER LE DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS

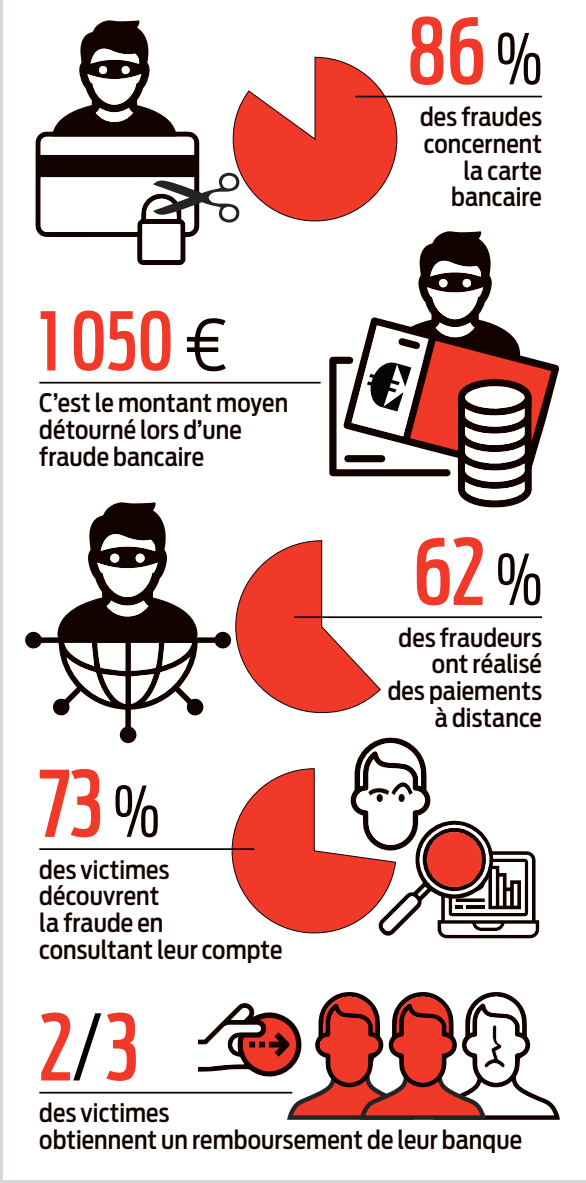
Enfin, les méthodes traditionnelles – comme l'escroc copiant les chiffres aperçus sur votre carte – ont toujours cours, confirment les gendarmes de Perceval, qui centralisent les signalements de détournement de données bancaires (lire l'encadré p. 27). Plus développé, le *skimming* (« clonage ») consiste à copier des cartes via un distributeur, un terminal de paiement (TPE) ou un automate sur lequel le pirate a fixé un lecteur de bande magnétique invisible. Numéros et dates d'expiration se retrouvent alors enregistrés sur des cartes vierges servant à effectuer des retraits dans des pays n'utilisant pas de puce (tels les États-Unis). Certains escrocs parviennent aussi, grâce à une caméra, à capturer votre code confidentiel lorsque vous retirez de l'argent.

Comment se protéger Les techniques du *skimming* s'étant perfectionnées, il est devenu quasiment impossible pour un particulier de détecter l'installation d'un lecteur de bande magnétique dans un distributeur de billets. La seule précaution (toute relative) à prendre est de masquer votre code lorsque vous le tapez… et de consulter régulièrement vos comptes pour dénoncer le plus vite possible des paiements frauduleux. Contre le vol physique des données, pensez à cacher votre cryptogramme avec une pastille collante et ne quittez pas des yeux votre carte au moment de payer. ◆

NOTRE ÉTUDE

Les pirates ciblent surtout la carte bancaire

Quel type de fraude les particuliers rencontrent-ils le plus ? Comment la découvrent-ils ? En août 2019, l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a mené l'enquête auprès d'abonnés à notre newsletter. **Sandrine Girollet**



Ayez les bons réflexes

CONSEIL 1 Si votre banque propose ce service, installez une alerte (par e-mail ou SMS) de tout paiement dépassant un certain montant.

CONSEIL 2 Prévenez tout de suite votre banque pour contester des opérations frauduleuses et faire opposition sur la carte.

CONSEIL 3 Déposez un signalement sur la plateforme Perceval (www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526), qui centralise les plaintes en France.

MALADIE DE LYME

Diagnostic : pourquoi le test fait tiquer

Le diagnostic de la maladie de Lyme se fonde en partie sur la sérologie. Mais celle-ci ne détecterait pas toutes les personnes atteintes. Explications.

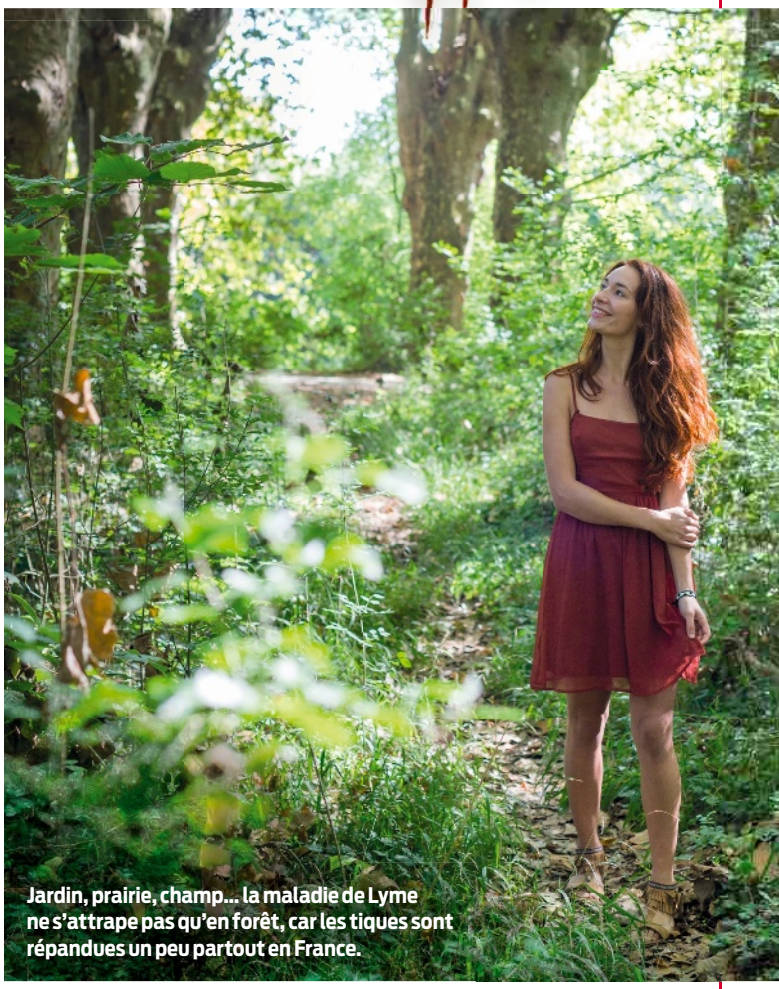
— Par **THÉRÈSE COTE** et **ANNE BAZELIS**

Le nombre de cas de borréliose de Lyme augmente : de 69 pour 100 000 habitants en 2017 à 104 pour 100 000 personnes, soit 67 000 malades en France, en 2018. Transmise par une piqûre de tique, cette pathologie est devenue un problème de santé publique. Elle fait d'autant plus de bruit que son diagnostic divise violemment la communauté médicale et scientifique. Seule sa forme précoce et localisée met tout le monde d'accord. Que vous vous souveniez ou non d'avoir été mordu par une tique, l'apparition sur la peau d'un érythème migrant, plaque rouge en forme de cible qui s'élargit avec le temps, signe l'infection par une bactérie de type *Borrelia,* responsable de la maladie de Lyme. Direction le cabinet du médecin, qui prescrira aussitôt des antibiotiques. Il n'aura pas besoin de confirmation par analyse sérologique, d'autant qu'elle risquerait d'induire en erreur. À ce stade, la fiabilité n'est pas bonne.

Des symptômes non caractéristiques

Il n'est pas rare que l'érythème n'apparaisse pas, ou passe inaperçu, car il ne fait pas mal et ne démange pas. Des formes disséminées de la maladie, précoces ou tardives, sont susceptibles de se déclarer sans crier gare, jusqu'à plusieurs mois, voire plusieurs années après l'inoculation de *Borrelia.* Inflammation articulaire, paralysie faciale, engourdissement des membres ou troubles cardiaques orientent le diagnostic vers la maladie de Lyme. Cependant, face à des symptômes qui ne lui sont pas propres, un examen sanguin s'impose. La bactérie n'étant pas repérable directement, le test recherche les anticorps, c'est-à-dire les protéines que le système immunitaire produit et lance à la poursuite du pathogène pour le neutraliser.

Le test Elisa déclarerait négatifs d'authentiques malades



BURGER-M. FERMARIELLO/PHANIE

Jardin, prairie, champ… la maladie de Lyme ne s'attrape pas qu'en forêt, car les tiques sont répandues un peu partout en France.

Or, la méthode appliquée pour diagnostiquer la maladie de Lyme – le test Elisa qui, s'il ressort positif, est suivi d'un autre, le Western Blot – est contestée. Là commence la controverse scientifique. Des associations de patients, des médecins et des immunologistes estiment que le test Elisa déclare négatifs d'authentiques malades. Les écartant, de fait, du traitement qui les guérirait. Deux raisons sont avancées pour expliquer cette supposée défaillance. Premièrement, *Borrelia* aurait la capacité de dérouter nos défenses immunitaires et d'endormir la production d'anticorps. *«L'être humain n'est pas bien armé contre la bactérie,* affirme Hugues Gascan, immunologiste et directeur de recherche au Centre national de la recherche scientifique (CNRS). *Le système immunitaire réagit tardivement,* >>>

>>> *il met deux mois pour fabriquer des anticorps. Et la réponse est instable. Après une première infection, l'immunité n'est pas acquise, une autre contamination est possible. Pour 20 à 25 % des individus, l'organisme ne voit pas la bactérie.* » C'est la raison pour laquelle, chez certaines personnes, on ne détecterait pas d'anticorps lors du test alors qu'elles présentent des symptômes. À l'appui de cette hypothèse, des travaux réalisés sur la souris confirment la capacité immunosuppressive de *Borrelia*. « *Cette caractéristique permet en outre à des coïnfections de s'installer plus facilement* », ajoute Hugues Gascan. Des expériences en cours aux États-Unis sur des macaques, plus proches de nous, arrivent à des conclusions préliminaires similaires. Toutefois, ces observations n'ont pas été corroborées chez l'homme.

Second argument des détracteurs d'Elisa, la qualité des tests commercialisés en Europe laisserait à désirer – un point que l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) déplorait déjà en 2014. Deux ans plus tard, les fabricants ont rectifié le tir, mais quelques tests montrant une sensibilité insuffisante sont toujours sur le marché. Par ailleurs, les seuils de positivité sont différents selon les régions, et les tests ne couvrent pas toutes les espèces de borrélies qui cohabitent en Europe. Des souches sont exclues des réactifs, au motif qu'elles seraient faiblement pathogènes.

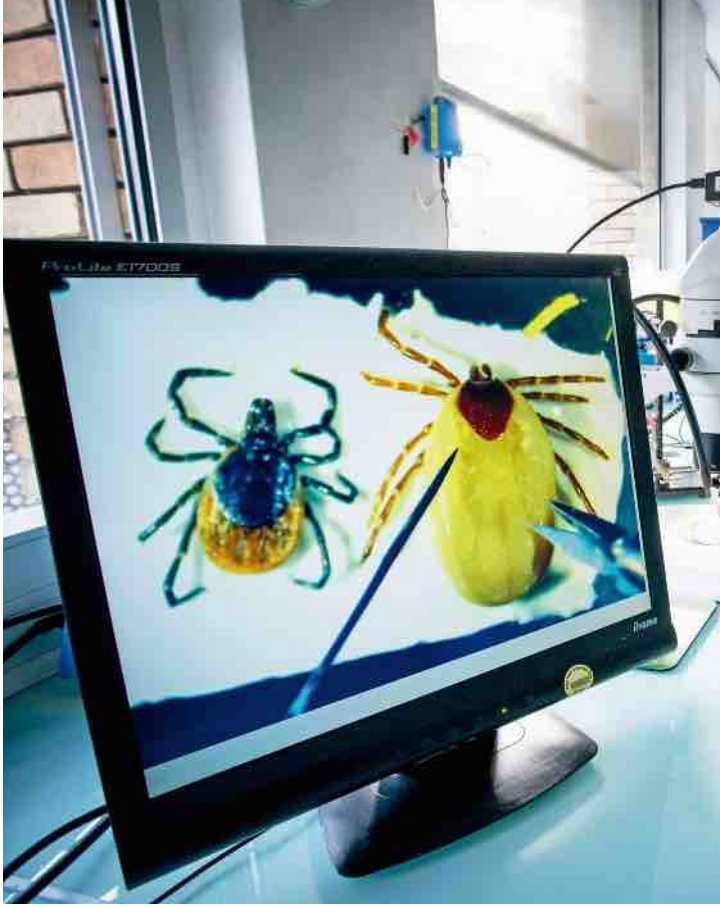
Pour parachever leur démonstration, les opposants à la démarche diagnostique actuelle présentent une méta-analyse (sorte de compilation des travaux sur le sujet) parue en 2016. La sensibilité du test, c'est-à-dire sa capacité à déceler les personnes réellement positives, varierait de 31 à 80 %, quel que soit le stade de la maladie. Ainsi, en moyenne, 40 % des personnes infectées passeraient sous le radar ! Les conclusions sont à nuancer, car l'étude inclut des sérologies effectuées au stade de l'érythème migrant.

Le test sanguin arbitre le diagnostic

Or, il est bien établi qu'à ce moment-là de l'infection, le test ne tient pas la route, les anticorps étant produits plus tard.

Dans le camp d'en face, une autre méta-analyse est citée. Différente dans la méthode, elle part de situations cliniques caractéristiques pour vérifier la sensibilité de la sérologie. Résultat, « *elle est très bonne, surtout quand les symptômes sont tardifs* », note le Pr Benoît Jaulhac, directeur du Centre national de référence (CNR) Borrelia. Autour de 90 % dans l'arthrite de Lyme, la fiabilité du test se situe un cran en dessous dans les formes neurologiques, ce qui peut être corrigé avec une analyse du liquide céphalo-rachidien. Reste que les auteurs de l'étude refusent de conclure formellement, en raison de biais et de données trop hétérogènes. Ils recommandent de conduire des travaux plus solides.

Aujourd'hui, en pratique, le test sanguin arbitre le diagnostic. Dans les centres spécialisés, en cas de résultat négatif, « *ce n'est pas une maladie de Lyme, jusqu'à preuve du contraire,* souligne le Pr Christian Rabaud, infectiologue à Nancy (54). *On cherche autre chose avec plus ou moins de succès.* » Une situation qui ne satisfait pas celles et ceux qui préféreraient que l'analyse clinique prenne définitivement le pas sur la sérologie, afin d'élargir l'accès au traitement par antibiothérapie. ◆



ANSES/PHANIE

Étude de tiques par un des laboratoires de santé animale de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses).

NOTRE VRAI/FAUX

Vous avez été mordu par une tique ? Pas de panique, *Que Choisir* démêle le vrai du faux quant au risque de contamination par la bactérie responsable de la maladie de Lyme.

Après la morsure de la tique, la contamination n'est pas systématique

Vrai

Le risque global d'être infecté par la bactérie responsable de la maladie de Lyme *(Borrelia burgdorferi)*, après une morsure de tique *(Ixodes ricinus)*, est estimé à 2,6 %. Mais ce risque oscille selon plusieurs facteurs. Le fait que la tique en soit porteuse est, bien sûr, déterminant. Or, le taux d'infestation de ces parasites est très variable d'une région à l'autre (de 1 à 30 %). Le risque grandit aussi proportionnellement au temps de fixation de la tique sur la peau, et à la quantité de sang dont elle s'est repue. En 2017, une étude de chercheurs néerlandais, portant sur 3 525 cas de morsures de tiques, a conclu que le risque moyen d'être contaminé par

KEYSTONE/MAXPPP

À éviter

LES AUTRES TESTS : ILS NE SONT PAS FIABLES

Le test chez un vétérinaire

Certains s'adressent à un vétérinaire pour une analyse de sang par PCR. Cette technique détecte des séquences d'ADN spécifiques – ici, celles de *Borrelia.* Elle ne détermine toutefois pas si une infection est active ou passée. De plus, la bactérie circulant peu dans le sang humain, le recours à la PCR est illusoire dans la plupart des cas. Enfin, le Pr Didier Raoult, microbiologiste et spécialiste des maladies infectieuses, met en garde sur les conditions de réalisation : *« La PCR nécessite beaucoup de précautions. Chez un vétérinaire, une contamination est vite arrivée et peut faire revenir un test positif. »*

La méthode allemande

Quelques centres situés en Allemagne sont réputés pour leur prise en charge de la borréliose de Lyme. Ils proposent des déclinaisons de tests fondés sur la technique Elisa, mais non validés scientifiquement, et une batterie d'analyses en parallèle : sur la thyroïde, les déficits en vitamines D, B6 et B12... Une anomalie finit donc toujours par être débusquée ! Attention, ces tests coûtent plusieurs centaines d'euros et ne sont pas remboursés. La prise en charge qui en découle est aussi très onéreuse.

Les tests en vente libre

Vendus en ligne ou en pharmacie, ils sont de deux types. Les premiers visent à établir si la tique enlevée est infectée par une *Borrelia.* Ce qui n'a pas d'intérêt, car une tique infectée ne transmet pas nécessairement la maladie à l'homme (lire notre « Vrai/Faux » ci-dessous). Les seconds affirment détecter la maladie de Lyme dans le sang les jours suivant une morsure. Or, la réponse immunitaire peu après la piqûre est très faible. Leur fiabilité est donc mauvaise.

SUR LA CONTAMINATION

une tique infectée s'élevait à 6,7 %. Il grimpe à 14,4 % quand elle finit son repas sanguin... et redescend à 1,4 % si elle n'a pas mangé.

? Seules les tiques adultes sont dangereuses

Faux Les contaminations sont plutôt dues à des morsures de nymphes (deuxième stade de développement de la tique après la larve). En effet, leur densité de population est plus importante, et leur petite taille (1,4 à 1,6 mm) les rend plus discrètes que les tiques adultes. De plus, à cause de leur couleur brune, on peut les confondre avec des grains de beauté. Elles peuvent donc rester « incognito » plus longtemps sur la peau, augmentant le risque de transmission. En revanche, les larves ne sont pas, habituellement, porteuses de la bactérie.

? On peut attendre jusqu'à 12 heures pour retirer une tique

Faux Le risque de transmission de *Borrelia* dépend de la durée pendant laquelle l'acarien reste attaché à son hôte. Jusqu'à récemment, il était admis que ce risque n'était réel qu'après 24 heures. Soit le temps nécessaire à l'agent pathogène pour passer du tube digestif aux glandes salivaires de la tique. Cependant, en 2018, une étude de l'Institut Pasteur sur des rongeurs a montré que des nymphes de tiques pouvaient la transmettre moins de 12 heures après leur fixation. Certes, ces travaux ont été menés sur des souris, hôtes privilégiés de la bactérie, ce qui peut expliquer en partie cette affinité. Mais ces résultats incitent à la prudence. Donc, en cas de morsure de tique, agissez au plus vite. Si vous n'avez pas de tire-tique, saisissez-la au ras de la peau avec vos ongles et « dévissez » dans un sens puis dans l'autre, pour la détacher sans laisser son rostre (pièces buccales) implanté dans l'épiderme. Marquez ensuite la zone (avec un stylo ou un sparadrap), afin d'observer une éventuelle évolution dans les 3 à 30 jours.

De gauche à droite, tiques adultes, mâle et femelle, nymphe et larve.

? Les régions réputées indemnes ne le sont plus

Vrai & Faux Il est vrai que des tiques ont été repérées dans certains territoires réputés indemnes : le nord de l'Europe (comme la Suède) ou des zones de montagne à plus de 1 450 mètres d'altitude, (Pyrénées). À l'inverse, des régions touchées pourraient voir leur taux de contamination régresser avec le changement climatique. La tique *Ixodes ricinus* a deux amours, la chaleur modérée et l'humidité, d'où son faible pour les espaces boisés de l'est et du centre de la France. En revanche, elle déteste les fortes chaleurs. Les épisodes caniculaires et de sécheresse entraînent une diminution des cas de morsures de tiques. Attention toutefois : au cours de ces périodes, c'est l'activité, et non la densité, des tiques qui baisse.

Avec le concours de Muriel Taussat (Inra), Magalie René-Martellet (VetAgro Sup) et Valérie Choumet (Institut Pasteur).

MUESLIS

Tous ne sont pas sains

Si la plupart des céréales du petit-déjeuner ont l'image de produits trop sucrés et bourrés d'additifs, les mueslis font office d'exception. Certains, pourtant, ne valent pas le détour.

— Par **MARIE-NOËLLE DELABY** avec **CÉCILE LELASSEUX**

GARO/PHANIE

Considéré comme la recette idéale pour remplacer viennoiseries trop grasses ou céréales trop sucrées, le muesli aux fruits serait paré de belles qualités nutritionnelles. Une réputation usurpée ? En effet, des références s'éloignent franchement de la préparation originelle du Dr Bircher, un médecin suisse du XIXe siècle inventeur de ce mélange (flocons de céréales, fruits et graines), et se rapprochent du pire des produits industriels. Avec un cocktail de résidus de pesticides en cadeau bonus !

Les versions croustillantes sont trop grasses

En matière de qualité nutritionnelle, les meilleurs produits sont souvent les plus simples. Sur ce plan, les mueslis floconneux raflent la mise. Ce que confirme leur Nutri-Score, même si aucun ne l'affiche : six d'entre eux sont notés « A », contre une seule version croustillante (Granola fruits rouges de Bjorg).

« Le flocon est généralement obtenu à partir d'une graine de céréale entière, légèrement cuite à la vapeur pour rendre son amidon digestible. Puis on l'écrase afin d'obtenir un flocon que l'on peut éventuellement toaster au four pour lui donner de la texture et du goût », détaille Judicaël Joanden, ingénieur chez Celnat, fabricant de céréales bio. On obtient donc un produit peu transformé, sans sel, matière grasse ni sucre (du moins, à l'origine).

À l'inverse, les céréales des mueslis croustillants nécessitent l'ajout de matières grasses afin de former les pépites puis de les griller. Sans surprise, ils affichent donc les teneurs en lipides les plus élevées de notre test, soit en moyenne 14,4 g aux 100 g, contre 6,1 g aux 100 g pour les floconneux. Seul le muesli croustillant Golden de Quaker est moins gras (★★, 7,6 g aux 100 g). De plus, l'agroalimentaire utilise souvent des huiles riches en acides gras saturés, qui résistent mieux aux hautes températures mais sont suspectées d'être un facteur de maladies cardio-vasculaires. À base d'huile de palme ou de noix de coco, les mueslis croustillants d'Aldi, Carrefour, Leader Price et Dear Muesli présentent de 45 à 73 % d'acides gras saturés sur le total des matières grasses (■■).

Par ailleurs, attention aux dénominations de type « crunchy », « flakes » ou « pop » qui désignent des céréales « extrudées », car ce processus d'ultratransformation a un impact nutritionnel, comme nous l'explique le diététicien Anthony Bertou : >>>

SUCRE : DES MENTIONS ÉDULCORÉES

La teneur moyenne en sucres des 22 produits testés s'élève à 18,5 g aux 100 g, mais les écarts entre mueslis sont importants. Si Golden muesli amandes, noisettes & raisins de Quaker n'en comporte que 5,7 g aux 100 g (★★★), 10 références (6 croustillantes sur 12 et 4 floconneuses sur 10) présentent des taux supérieurs à 20 g aux 100 g (■ ou ■■). Le Crousty 5 fruits d'Auchan affiche la plus grande quantité avec 28,6 g aux 100 g. Les 5 produits sans sucre(s) ajouté(s) reçoivent ★★ ou ★★★, à l'exception du muesli d'Alpen (★), à cause de son fort pourcentage de raisins secs (15 %). Enfin, le Muesli croustillant de W.K Kellogg et le Golden amandes, noisettes & raisins de Quaker s'annoncent comme *« sans sucre(s) ajouté(s) »* mais contiennent de l'extrait de malt d'orge. Or, cet ingrédient a un pouvoir sucrant non nul, même s'il est aussi employé pour changer la couleur ou la texture d'un produit. Si, lors d'un contrôle, le fabricant déclare l'utiliser pour cette raison, il peut clamer l'absence de sucre ajouté. Ça ne manque pas de sel !

22 MUESLIS AUX FRUITS

		Type de muesli	Nutri-Score	Qualité nutritionnelle	Qualité des ingrédients	Résidus de pesticides	Index glycémique in vitro	Appréciation globale (note sur 20)		Prix au kg (€)
1	**GERMLINE** MY SUPER FOOD MUESLI DE CÉRÉALES GERMÉES SUPERFRUITS BIO	Floconneux	B	★★	★★★	★★★	★★★	16,5	★★★	13,11
2	**CELNAT** MUESLI MONTAGNARD (EN VRAC) BIO	Floconneux	A	★★	★★★	★★★	★★	16,4	★★★	6,70
3	**GRILLON D'OR** MUESLI FRUITS BIO	Floconneux	A	★★	★★★	★★★	★★	16,4	★★★	5,55
4	**BIOTHENTIC** (CHEZ LEADER PRICE) MUESLI AMANDE RAISIN (EN VRAC) BIO	Floconneux	A	★★	★★★	★★★	★★	16,2	★★★	6,80
5	**BJORG** GRANOLA FRUITS ROUGES BIO	Croustillant	A	HH	★★	★★★	★	15,2	★★	13,03
6	**QUAKER** GOLDEN MUESLI AMANDES, NOISETTES & RAISINS	Floconneux	A	★★★	★	★★	★★★	14,6	★★	7,34
7	**J. FAVRICHON** MUESLI TRADITION SUPERFRUITS BIO	Floconneux	A	★★	★★	★★★	■	14,3	★★	11,98
8	**CHARLES VIGNON** MUESLI BIO CROUSTILLANT SUPERFRUITS BIO	Croustillant	B	★	★★	★★★	■	13,6	★★	11,84
9	**ALPEN** SWISS STYLE MUESLI	Floconneux	A	★★	★★★	★	★	13,3	★★	4,67
10	**DEAR MUESLI** GRANOLA COOL KID FRAISES & BANANES BIO	Croustillant	D	★	★★	★★★	★★	13	★★	18,57
11	**W.K KELLOGG** MUESLI CROUSTILLANT ABRICOT ET GRAINES DE COURGE	Croustillant	B	★★	★	★	★★	12	★	9,53
12	**BRIN DE JOUR** (MARQUE REPÈRE) MUESLI PÉPITES CROUSTILLANTES AUX FRAISES	Croustillant	C	★	★	★★★	■	12	★	5,94
13	**JORDANS** COUNTRY CRISP 3 BAIES	Croustillant	C	★	★★	★	★★	11,6	★	6,51
14	**QUAKER** GOLDEN MUESLI CROUSTILLANT MYRTILLES & BAIES DE GOJI	Croustillant	B	★★	■	★	★★	11,3	★	6,46
15	**U** GRANOLA FRUITS JAUNES	Croustillant	C	★	★	★	★★★	11,2	★	7,57
16	**KELLOGG'S** COUNTRY STORE	Floconneux	C	★★	★★	■	■	11,1	★	5,04
17	**SIMPLEMENT BON ET BIO** (CHEZ ALDI) MUESLI FRUITS ROUGES BIO	Croustillant	C	■	★★	★★	★	10,8	★	5,38
18	**DORSET CEREALS** SIMPLY FRUITY MUESLI	Floconneux	B	★★	★★	■	★	10,6	★	9,67
19	**MONOPRIX** MUESLI AUX 7 FRUITS *	Floconneux	C	★★	★	■	■	9,9	★	5,58
20	**CARREFOUR** PRODUIT BLANC MUESLI CROUSTILLANT AUX FRUITS SECS	Croustillant	D	■	■	■	★	8,1	★	2,03
21	**AUCHAN** CROUSTY 5 FRUITS	Croustillant	C	■	★	■	★	7,3	■	4,98
22	**LEADER PRICE** MUESLI CROUSTILLANT AUX FRUITS	Croustillant	D	■	■	■■	★	5,6	■	5,30

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

* Fin de commercialisation second semestre 2019.

DEEPOL/PLAINPICTURE

LABO QC COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Nous avons acheté les mueslis testés en grandes surfaces, en magasins bio ou dans des enseignes de hard-discount. Un produit a été commandé sur Internet. Deux mueslis étaient vendus en vrac.

 # Qualité nutritionnelle
Valeur énergétique, teneurs en glucides totaux, sucres, protéines, matières grasses, profil d'acides gras, fibres alimentaires, sel et certaines vitamines du groupe B (B1, B2 et B9) ont été mesurés.

 # Qualité des ingrédients
Le type d'huile végétale utilisée, l'ajout d'additifs, la présence d'arômes, l'addition de matières sucrantes, de sel et de fibres solubles raffinées (inuline, oligofructose) ont été pris en compte.

 # Résidus de pesticides
Nous avons recherché la présence de résidus de plus de 200 molécules de pesticides. Le nombre de molécules détectées et quantifiées, les teneurs mesurées et la toxicité connue de chacune d'elles sont considérés.

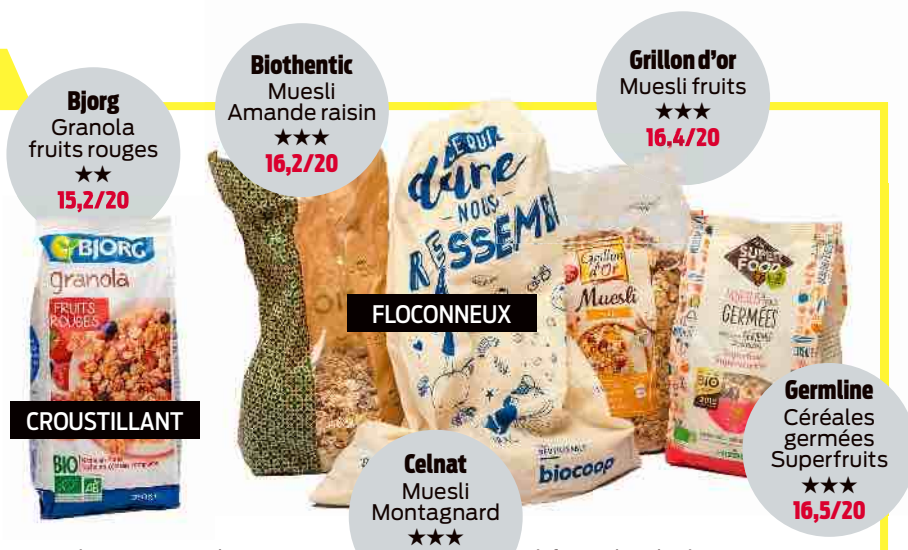
 # Index glycémique in vitro
L'index glycémique permet de classer les aliments selon leur potentiel d'élévation du taux de glucose dans le sang, la glycémie. Cet indice renseigne sur la nature des sucres présents dans l'aliment (à assimilation rapide ou lente). Sa mesure in vitro est fondée sur un suivi par chromatographie ionique de la libération du glucose après des temps donnés de digestion enzymatique mimant la digestion.

 # Nutri-Score
Aucune marque ne l'affichait. Nous l'avons calculé en nous référant au tableau des valeurs nutritionnelles figurant sur le paquet (si possible) et en fonction des teneurs en fruits et fruits secs des produits.

LES 5 MEILLEURS

Pluie d'étoiles pour les floconneux

Aux premières places de notre test, avec ★★★ en appréciation globale, on trouve quatre mueslis floconneux (Germline, Celnat, Grillon d'or et Biothentic). Seul un croustillant se hisse en cinquième position (★★). Tous bio, ils sont exempts de résidus de pesticides. Les mueslis floconneux présentent aussi une formulation et une composition nutritionnelle très satisfaisantes. Ils ne contiennent ni additif, ni arôme, ni matière sucrante ajoutée, ni sel. Aucune matière grasse n'y a, non plus, été incorporée, les lipides étant apportés par les fruits secs oléagineux inclus dans le mélange. Ces derniers ont aussi l'avantage d'être pauvres en acides gras saturés (suspectés d'être athérogènes). Enfin, ils sont riches en fibres (plus de 6 g aux 100 g).



Forcément un peu plus gras en raison de son mode de fabrication qui nécessite des matières grasses pour faire griller et croustiller ses céréales, le muesli croustillant Granola fruits rouges de Bjorg affiche une teneur en lipides de 11,8 g aux 100 g et du sucre ajouté (du sucre de canne, ce qui est plus souhaitable que les matières sucrantes à fort index glycémique comme le sirop de glucose). Mais il est également dépourvu d'additifs, d'arômes et de sel. On notera, enfin, que la qualité de ces produits n'est pas automatiquement en lien avec leurs prix, qui oscillent entre 13 € le kilo pour le premier (Germline) et le cinquième (Bjorg), et 5,55 € pour le troisième (Grillon d'or).

L.HINI - NOUN PROJECT

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais.

>>> *« À composition identique en nutriments, le fait de pulvériser l'aliment change sa matrice* (structure moléculaire, ndlr). *L'exposition enzymatique des sucres dans l'organisme va rendre leur assimilation plus rapide, ce qui va provoquer des pics de glycémie plus importants. »*

Beaucoup de fibres et, parfois, des pesticides

Si tous les mueslis analysés sont source de fibres (★★ ou ★★★), certains fabricants y ajoutent de l'inuline, une classe de fibres alimentaires solubles généralement issues de la chicorée, pour augmenter leur taux de fibres (Granola de Bjorg, Golden muesli amandes, noisettes & raisins de Quaker). Or, des études in vitro pointent le possible effet cancérogène de ces fibres. En outre, c'est principalement dans les versions croustillantes qu'ont été retrouvés des additifs, dans 7 cas sur 12, contre 2 sur 10 pour les floconneux. Il s'agit notamment de conservateurs et d'antioxydants destinés aux fruits secs, ainsi que d'émulsifiants pour agglomérer les pépites des céréales. Dix références contiennent également des arômes, dont huit croustillantes.

Enfin, côté pesticides, les marques bio font la différence. Au total, huit sur neuf sont totalement indemnes de résidus des molécules recherchées (★★★). Une seule comporte des traces très faibles de deux pesticides, probablement liées à une contamination croisée. En revanche, cinq produits conventionnels contiennent entre quatre et huit résidus (■) et un affiche même 16 résidus différents au compteur (■■). Des mueslis à ne pas tous mettre dans le même bol! ◆

Un paquet de défauts

De mémoire d'ingénieur à *Que Choisir*, ce muesli figure au palmarès des produits présentant le plus de résidus de pesticides. Il en cumule 16 (■■) ! Certes, aucun ne dépasse les limites maximales de résidus autorisés (ou LMR) mais leur nombre et leur nature interpellent. De la deltaméthrine, de la lambda-cyhalothrine et de l'iprodione, reconnus perturbateurs endocriniens, y ont été entre autres décelés. Plusieurs molécules quantifiées sont, d'ailleurs, interdites d'usage en Europe. On peut donc supposer que ses ingrédients proviennent de pays non européens. Notée D par Nutri-Score, cette référence apparaît aussi parmi les plus grasses et les plus sucrées de ce test et contient trois additifs et des arômes. Un paquet de défauts qui nous incite à passer notre chemin.

Leader Price Muesli Croustillant aux fruits ■ 5,6/20

L.HINI - NOUN PROJECT

LABO QC

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 125 produits, mobilisé 6 laboratoires et dépensé 326 459 €**

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

36 **TÉLÉVISEURS**

TOUS LES AUTRES TESTS

41 **TABLETTES** TACTILES

42 **FONCTION PHOTO/VIDÉO** DES SMARTPHONES

44 **POUSSETTES**

47 **PNEUS** HIVER

Lire également les résultats de notre **test sur les mueslis,** p. 32-34.

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur **WWW.QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS
Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

NOS TESTS DE PRODUITS
Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ
Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

LE MIEUX NOTÉ
C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.

BON CHOIX
Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX
Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.

À ÉVITER
Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

TÉLÉVISEURS

Aujourd'hui, la quasi-totalité des téléviseurs sont compatibles avec l'Ultra haute définition 4K. Nous vous présentons les meilleures références en 49, 50, 55 et 65 pouces et vous livrons les clés pour bien choisir votre écran.

Notre sélection des meilleurs modèles

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **FRANÇOIS PALEMON**

Balayée la 3D, ringardisée la Full HD ! Désormais, dans l'univers des téléviseurs, on ne parle plus que de 4K et d'Oled. Voilà les deux grandes tendances en magasin. Mais faut-il craquer pour un modèle compatible avec ces deux technologies ? En fait, vous n'aurez pas forcément le choix. Presque tous les modèles commercialisés aujourd'hui sont des 4K, aussi appelés UHD (Ultra haute définition), avec une définition d'écran qui atteint 3 840 x 2 160 pixels. Les puristes y verront, à raison, un abus de langage, la « vraie » 4K affichant une définition horizontale de 4 096 pixels (non de 3 840 pixels). Or, il s'agit d'un format réservé au cinéma, dont l'équivalent est l'UHD pour les téléviseurs. Reste à savoir si cette très haute définition (qui représente quatre fois la Full HD !) a un réel intérêt.

En théorie, un écran UHD ne sert à rien si les contenus regardés n'affichent pas la même résolution. Toutefois, nos tests montrent que les téléviseurs UHD, même avec des programmes de résolution inférieure, obtiennent de meilleurs résultats que des modèles Full HD, car les fabricants ont mis au point des technologies d'interpolation efficaces qui améliorent l'image. Par ailleurs, les contenus 4K natifs, filmés en UHD, sont de plus en plus fréquents. Cela ne concerne pas les émissions classiques (jeux ou journaux télévisés, par exemple) mais certaines séries sur Netflix ou OCS. Vous pourrez y accéder depuis les menus de votre téléviseur ou via la box 4K d'Orange ou de SFR. Encore faut-il disposer d'une excellente connexion à Internet (fibre optique), ce qui est loin d'être le cas de tous. Plusieurs chaînes de la TNT diffusent également quelques événements (sportifs, notamment) en 4K. Et le secteur audiovisuel promet que toute la TNT gratuite passera à l'UHD à l'horizon 2024. On attend de voir.

L'Oled, l'autre tendance

Quant à l'Oled, seconde tendance de l'année, elle s'imposera sans doute moins aisément. Il s'agit d'une technologie d'écran promise à un bel avenir mais encore réservée aux grands téléviseurs (à partir de 55 pouces, soit 140 cm) très haut de gamme (au moins 1 500 €). Contrairement au LCD (technologie largement répandue), l'Oled ne fonctionne pas sur le principe du rétroéclairage de la dalle qui compose l'écran. Chaque pixel génère, en effet, sa propre lumière lorsqu'il est traversé par un courant électrique. Ainsi, quand un pixel est éteint, il devient un vrai point noir, d'où la profondeur des noirs et les bons taux de contraste offerts par ces écrans. Vous trouverez dans ce dossier notre classement des meilleurs téléviseurs et tous nos conseils pour réussir votre achat. ◆

MOYENS FORMATS UN FACE-À-FACE ENTRE CORÉENS

49-50 pouces 124 et 127 cm

DENIS/REA

20 TÉLÉVISEURS 4K (3 840 X 2 160 PIXELS)

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Appréciation globale		Prix €	Consommation annuelle estimée w	Technologie d'écran	Volume indépendant	Sortie casque/ Entrées HDMI (nombre/ARC)	Nombre de ports USB	Taille de l'écran
1	**LG** 49SK8500	★★	★★★	★★★	15,3	★★	950	94	LCD	●/●	4/●	3	49"
2	**LG** 49SK8100	★★	★★	★★	14,7	★★	950	112	LCD	-/n. a.	4/●	2	49"
3	**LG** 50UM7600	★★	★★	★★	14,5	★★	699	97	LCD	-/-	4/●	2	50"
4	**LG** 49SM8600	★★	★★	★★	14,4	★★	900	110	LCD	●/●	4/●	3	49"
5	**SAMSUNG** QE49Q6F	★★	★★	★★	14,3	★★	890	85	LCD	-/n. a.	4/●	2	49"
6	**LG** 49SM8200	★★	★★	★★	14,3	★★	699	107	LCD	-/-	4/●	2	49"
7	**SAMSUNG** QE49Q70R	★★	★★	★★	14,2	★★	990	119	LCD	-/ -	4/●	2	49"
8	**SAMSUNG** UE49NU7505	★★	★★★	★★	14	★★	630	115	LCD	-/n. a.	3/●	2	49"
9	**SAMSUNG** UE49NU7645	★★	★★★	★★	14	★★	720	115	LCD	- /n. a.	3/●	2	49"
10	**SAMSUNG** QE49Q60R	★★	★★	★★	14	★★	890	84	LCD	-/-	4/●	2	49"
11	**SAMSUNG** QE49Q67R	★★	★★	★★	14	★★	999	84	LCD	-/-	4/●	2	49"
12	**SAMSUNG** QE49Q64RA	★★	★★	★★	14	★★	990	84	LCD	-/-	4/●	2	49"
13	**SAMSUNG** UE49RU7305	★★	★★★	★★	13,9	★★	599	107	LCD	-/-	3/●	2	49"
14	**SAMSUNG** UE49RU7372	★★	★★★	★★	13,9	★★	580	107	LCD	-/-	3/●	2	49"
15	**SAMSUNG** UE49NU8005	★★	★★	★★	13,8	★★	750	72	LCD	-/n. a.	4/●	2	49"
16	**SAMSUNG** UE49NU7305	★★	★★	★★	13,6	★★	500	126	LCD	-/n. a.	3/●	2	49"
17	**LG** 50UK6300	★★	★★	★★	13,6	★★	499	94	LCD	-/n. a.	3/●	2	50"
18	**LG** 50UK6470	★★	★★	★★	13,6	★★	555	94	LCD	-/n. a.	3/●	2	50"
19	**LG** 50UK6950	★★	★★	★★	13,6	★★	580	108	LCD	-/n. a.	4/●	2	50"
20	**SAMSUNG** UE49RU8005	★★	★★	★★	13,3	★★	840	84	LCD	-/-	4/●	2	49"

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ●: oui;
-: non. n.a.: non applicable

ICRT (2)

LG 49SK8500

950 € ★★ | **15,3/20**

Ce téléviseur connecté haut de gamme livre une belle image, détaillée et nette. Le contraste est très bon, les couleurs sont bien équilibrées, bien qu'un peu chaudes au goût de certains panélistes. La qualité sonore est une bonne surprise. Grâce à la télécommande Magic Remote (qui permet de pointer l'écran) et à l'assistant vocal, l'utilisation de ce modèle se révèle simple et ludique. Enfin, côté équipements, c'est le carton plein (wifi, Bluetooth, trois ports USB, quatre ports HDMI, prise jack avec volume indépendant).

LG 50UK6300

499 € ★★ | **13,6/20**

Ce modèle offre des performances intéressantes et homogènes. La qualité d'image s'avère très satisfaisante quelles que soient la source et la résolution du contenu diffusé. Le son est plutôt correct, même si les graves manquent un peu dans le bas du spectre. Malgré une télécommande décevante (mauvaise disposition des boutons, identification difficile), ce téléviseur est globalement facile à utiliser et plutôt bien équipé (deux ports USB et trois ports HDMI). Un regret : l'absence de sortie jack pour connecter un casque.

L'AVIS DE L'EXPERT

FRANÇOIS PALEMON, notre spécialiste TV

« Cette sélection des meilleurs téléviseurs (parmi les 200 que nous testons chaque année !) fait la part belle à LG et à Samsung. Les deux géants coréens les déclinent en diverses tailles et sont agressifs côté prix. Ils dominent incontestablement le marché. Face à eux, seuls Panasonic et Sony sortent la tête de l'eau et glissent quelques écrans parmi les 55 et 65 pouces. Par ailleurs, les postes d'entrée de gamme affichent un net écart de qualité avec les modèles de milieu et haut de gamme. À budget égal, un grand format d'entrée de gamme est toujours moins bon qu'un modèle plus petit de gamme supérieure. »

>>>

GRANDS FORMATS PANASONIC SE FAUFILE SUR LE PODIUM

55 pouces 140 cm

20 TÉLÉVISEURS 4K (3 840 X 2 160 PIXELS)

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Appréciation globale		Prix €	Consommation annuelle estimée w	Technologie d'écran	Volume indépendant	Sortie casque/ (nombre/ARC)	Entrées HDMI	Nombre de ports USB
1	**LG** OLED55C9	★★★	★★★	★★	16,4	★★★	1990	130	Oled	●/●	4/●	3
2	**LG** OLED55C8	★★	★★★	★★★	15,9	★★	1290	138	Oled	●/●	4/●	3
3	**PANASONIC** TX-55FZ950E	★★	★★★	★★	15,7	★★	2300	130	Oled	●/●	4/●	3
4	**LG** OLED55E9	★★	★★	★★★	15,7	★★	2300	134	Oled	●/●	4/●	3
5	**LG** OLED55B8	★★	★★★	★★★	15,5	★★	1290	128	Oled	●/●	4/●	3
6	**SAMSUNG** QE55Q80R	★★	★★★	★★	15,3	★★	1999	104	LCD	-/-	4/●	2
7	**SONY** KD-55AG9	★★	★★★	★	15,2	★★	2990	157	Oled	●/-	4/●	3
8	**SONY** KD-55AF9	★★	★★★	★	15,1	★★	2500	158	Oled	●/ -	4/●	3
9	**SAMSUNG** QE55Q85R	★★	★★★	★★	15,1	★★	1990	133	LCD	-/-	4/●	3
10	**SONY** KD-55AF8	★★	★★★	★	15	★★	1790	138	Oled	●/●	4/●	3
11	**SAMSUNG** QE55Q9F	★★	★★★	★★	14,8	★★	1700	162	LCD	-/n. a.	4/●	3
12	**SAMSUNG** QE55Q90R	★★	★★★	★★	14,8	★★	2490	192	LCD	-/-	4/●	3
13	**SAMSUNG** QE55Q7F	★★	★★★	★★	14,7	★★	1400	119	LCD	-/n. a.	4/●	3
14	**LG** 55SM8600	★★	★★★	★★	14,7	★★	1150	121	LCD	●/●	4/●	3
15	**LG** 55SM8200	★★	★★	★★	14,7	★★	900	118	LCD	-/-	4/●	2
16	**LG** 55SK8100	★★	★★	★★	14,4	★★	800	115	LCD	●/●	4/●	3
17	**LG** 55UM7660	★★	★★	★★	14,4	★★	850	114	LCD	-/-	4/●	2
18	**LG** 55UM7610	★★	★★	★★	14,4	★★	800	114	LCD	-/-	4/●	2
19	**LG** 55UM7510	★★	★★	★★	14,4	★★	750	114	LCD	-/-	4/●	2
20	**SONY** KD-55AG8	★★	★★	★	14,4	★★	1990	135	Oled	●/●	4/●	3

Les téléviseurs 4K testés, même avec des programmes de résolution inférieure, obtiennent de meilleurs résultats que des modèles Full HD

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais
●: oui ; -: non.
n.a.: non applicable

ICRT (4)

LG OLED55C9
1990 € ★★★ | **16,4/20**

Ce téléviseur 4K, compatible HDR, bénéficie d'un design très soigné et d'un excellent niveau d'équipement. Il offre la Smart TV sous webOS, la reconnaissance vocale via le micro de la télécommande et permet d'enregistrer des programmes sur un disque dur (mais pas de regarder une autre chaîne simultanément). La qualité d'image est époustouflante, particulièrement avec des images natives en UHD. La partie audio a aussi été soignée, le son est clair et détaillé, et l'ensemble du spectre, correctement restitué.

Panasonic TX-55FZ950E
2300 € ★★ | **15,7/20**

Smart TV, wifi, wifi Direct, Bluetooth pour connecter un casque sans fil, quatre entrées HDMI dont une ARC, trois ports USB, deux télécommandes : cet appareil haut de gamme de 2018 offre un équipement complet. Compatible HDR, il se comporte bien quand la lumière est forte (pas de reflets gênants) et s'avère homogène. L'image est détaillée et le contraste, parfait. Même en résolution UHD, elle reste très fluide. En outre, le son, via les deux haut-parleurs de 20 W, est bon (pour une télé). Un regret, le contrôle vocal est limité.

L'AVIS DE L'EXPERT

FRANÇOIS PALEMON,
notre spécialiste TV

« La fluctuation des prix est infernale sur le marché des téléviseurs. Leur coût peut varier du simple au quintuple en fonction des vendeurs (boutiques, e-commerçants) et de la période d'achat (les postes de télévision font l'objet de promotions au fur et à mesure du renouvellement des gammes par les fabricants). Par ailleurs, ces appareils sont souvent vendus avec des offres de remboursement (ODR). Vous devez alors envoyer les preuves de votre achat par courrier ou sur Internet selon des modalités très précises. Veillez à remplir votre dossier scrupuleusement, car, au moindre prétexte, le remboursement sera refusé. »

TRÈS GRANDS FORMATS LG FAIT LA COURSE EN TÊTE

65 pouces 165 cm

20 TÉLÉVISEURS 4K (3 840 X 2 160 PIXELS)

		Qualité d'image	Qualité du son	Facilité d'emploi	Appréciation globale		Prix €	Consommation annuelle estimée w	Technologie d'écran	Volume indépendant	Sortie casque/ (nombre/ARC)	Entrées HDMI	Nombre de ports USB
1	**LG** OLED65C9	★★★	★★★	★★	16,5	★★★	2990	152	Oled	●/●	4/●	3
2	**LG** OLED65C8	★★	★★★	★★★	15,8	★★	2500	170	Oled	●/●	4/●	3
3	**SAMSUNG** QE65Q90R	★★	★★★	★★	15,8	★★	3500	157	LCD	-/-	4/●	3
4	**SAMSUNG** QE65Q85R	★★	★★★	★★	15,6	★★	2620	144	LCD	-/-	4/●	3
5	**LG** OLED65E9	★★	★★	★★	15,6	★★	3790	142	Oled	●/●	4/●	3
6	**LG** 65SK8500	★★	★★★	★★★	15,4	★★	1490	133	LCD	●/●	4/●	3
7	**SAMSUNG** QE65Q80R	★★	★★★	★★	15,4	★★	1999	122	LCD	-/-	4/●	2
8	**SONY** KD-65AF8	★★	★★★	★	15,2	★★	2490	162	Oled	●/●	4/●	3
9	**SONY** KD-65AG9	★★	★★	★	14,9	★★	3990	163	Oled	●/ -	4/●	3
10	**PANASONIC** TX-65FZ800E	★★	★★	★★	14,8	★★	1990	171	Oled	●/●	4/●	3
11	**SAMSUNG** QE65Q9FNA	★★	★★★	★★	14,8	★★	2990	202	LCD	-/n. a.	4/●	3
12	**LG** 65SM8600	★★	★★★	★★	14,7	★★	1750	146	LCD	●/●	4/●	3
13	**LG** 65SK9500	★★	★★★	★★	14,6	★★	2250	118	LCD	●/●	4/●	3
14	**SONY** KD-65AG8	★★	★★	★	14,5	★★	3200	157	Oled	●/●	4/●	3
15	**LG** 65SM8200	★★	★★	★★	14,4	★★	1200	147	LCD	-/-	4/●	2
16	**SAMSUNG** UE65RU7305	★★	★★★	★★	13,9	★★	999	125	LCD	-/-	3/●	2
17	**SAMSUNG** UE65RU7405	★★	★★	★★	13,9	★★	999	137	LCD	-/-	3/●	2
18	**SAMSUNG** UE65RU7475	★★	★★	★★	13,9	★★	999	137	LCD	-/-	3/●	2
19	**LG** 65UM7610	★★	★★	★★	13,9	★★	1000	142	LCD	-/-	4/●	2
20	**LG** 65UM7510	★★	★★	★★	13,8	★★	899	142	LCD	-/-	3/●	2

Bon à savoir

LCD/OLED : en quoi cela diffère

Les écrans LCD fonctionnent grâce au rétroéclairage de la dalle par des diodes électroluminescentes (leds). À ne pas confondre avec les écrans Oled, dont chaque pixel génère sa propre lumière lorsqu'il est traversé par un courant électrique. **À noter :** les écrans plasma ont disparu.

LG OLED65C9

2 990 € ★★★ | **16,5/20**

Décidément, LG fait la course en tête ! Ce modèle Oled occupe la première place en 55 pouces (lire p. 38) et le voici aussi couronné en version 65 pouces. Plus grand, il est logiquement plus cher. Design, équipements (4K HDR, quatre entrées HDMI dont une ARC, trois ports USB, Bluetooth, wifi, Smart TV, assistants vocaux intégrés) et qualité d'image sont bien sûr au rendez-vous, la technologie Oled offrant des détails dans les nuances de luminosité introuvables sur les modèles LCD. Le rendu des couleurs est également remarquable.

Samsung UE65RU7305

999 € ★★ | **13,9/20**

Un bon téléviseur 65 pouces à moins de 1000 € ? C'est possible ! Pas d'Oled à ce tarif, mais un écran LCD tout à fait respectable qui offre une belle image, quelle que soit la source (UHD, HD, décodeur TNT). Nous avons noté un petit manque d'homogénéité dans l'affichage mais ce n'est pas rédhibitoire. Les mouvements apparaissent fluides et, bonne nouvelle, la qualité sonore se révèle excellente. Il s'agit d'un écran incurvé qui, s'il est un peu passé de mode, offre une expérience très immersive au téléspectateur.

L'AVIS DE L'EXPERT

FRANÇOIS PALEMON, notre spécialiste TV

« Avec les années, la qualité d'image s'est considérablement améliorée, passant de l'analogique au numérique, puis au Full HD et à l'UHD. Avec le wifi, le Bluetooth, l'intégration d'assistants vocaux, les écrans sont aussi de plus en plus connectés et "intelligents". Mais côté son, c'est le calme plat. La qualité sonore n'a pas vraiment évolué. Vous êtes nombreux à vous en plaindre, notamment parce que vous n'entendez pas toujours clairement les voix. La solution ? S'équiper d'une barre de son. Nos tests en laboratoire montrent qu'une simple barre à 150 € offre systématiquement un réel gain de qualité. »

>>>

GUIDE D'ACHAT

Les critères à connaître

Le choix d'un téléviseur repose sur plusieurs critères, dont certains assez techniques… On vous explique !

DENIS/REA

BUDGET

Plusieurs facteurs influent sur le coût d'un téléviseur, en particulier la qualité de la dalle ou la taille de l'écran. Mais pour une diagonale donnée, les prix varient aussi beaucoup (du simple au quintuple pour un 55 pouces, par exemple !). Si vous voulez un bon modèle, comptez 400 € pour un 40 pouces, 800 € pour un 49 pouces, 1300 € pour un 55 pouces et 1500 € pour un 65 pouces.

TAILLE DE L'ÉCRAN

Choisir une taille d'écran adaptée à la pièce qui accueillera le téléviseur est essentiel. Prévoyez une distance suffisante pour regarder la télévision confortablement (3 mètres environ pour un modèle UHD de 48 pouces). Attention, la perception de l'espace est différente chez soi et en magasin. Enfin, préférez un poste un peu plus petit de milieu de gamme à un grand écran d'entrée de gamme.

DÉFINITION 4K

La quasi-totalité des téléviseurs sont compatibles 4K (UHD), et nous la conseillons bien que les contenus 4K ne soient pas généralisés. Notez que les appellations S-UHD (Samsung), Super-UHD (LG) ou encore 4K-HDR Triluminos (Sony) désignent les modèles haut de gamme et ont de nombreux points communs.

HDR

Le High Dynamic Range (HDR) est une technologie qui améliore la qualité d'affichage (contrastes, rendu des couleurs, luminosité). Mais pour que vous profitiez d'un contenu HDR, l'ensemble de la chaîne, de la captation à la production en passant par la diffusion, doit être compatible HDR. Ne faites pas de cette composante un critère de choix.

LCD OU OLED

Les écrans LCD dominent le marché. Ils sont rétroéclairés par des lumières leds plus performantes en Full Led qu'en Edge Led. À ne pas confondre avec l'Oled, qui ne fonctionne pas sur le principe du rétroéclairage ! Cette technologie offre une qualité d'image remarquable, mais elle est encore réservée aux grands téléviseurs haut de gamme.

FONCTIONS UTILES

PVR Le Personal Video Recorder enregistre les programmes issus des décodeurs TNT HD sur un disque dur externe connecté au téléviseur par un port USB.
Time shift Cette fonction permet de mettre le programme en pause. Celui-ci est en fait stocké dans une mémoire tampon qui se vide une fois que vous reprenez la lecture.
À noter N'accordez aucune importance au taux de contraste, au temps de réponse, aux appellations 100 Hz, 200 Hz, TruMotion, Motion Flow, Motion Plus…

CONNECTIQUE

Prises HDMI Elles servent à connecter d'autres appareils au téléviseur, comme une box Internet, un lecteur Blu-ray ou une console de jeux. Attention, seule la prise HDMI ARC peut adresser le signal audio vers l'extérieur. C'est donc elle qui permettra d'utiliser une barre de son ou une enceinte.

ICRT

La richesse de la connectique est à prendre en compte.

Ports USB Ils sont utiles pour connecter un appareil photo ou un disque dur. Veillez à ce que la télévision en intègre deux au minimum, dont un port USB 3.0 (transferts plus rapides).
Prise casque Si le modèle intègre une prise jack (ce n'est plus systématique, surtout sur ceux avec Bluetooth), veillez à ce qu'elle bénéficie bien d'un réglage indépendant de celui des haut-parleurs du téléviseur (sinon, vous ne pourrez ni vous isoler, ni choisir un volume différent de votre voisin).
Wifi Il sert à connecter la box au téléviseur sans câble, ou le téléviseur directement à un autre appareil pour afficher des photos ou « caster » (diffuser à l'écran) une série depuis votre smartphone.

ANDROID TV

Google a décliné sur les téléviseurs son système d'exploitation pour smartphones (Android). Sony, Philips ou TCL ont adopté ce système, qui reprend l'environnement Google, notamment Google Play (applications, films, jeux).

SMART TV

Une Smart TV est une télé que l'on peut connecter à Internet. Elle donne alors accès à un portail de services (Netflix, myCanal, jeux, applications, etc.) et intègre aussi des assistants vocaux pour piloter l'écran ou rechercher une information sur le Web (Google Assistant, Amazon Alexa). ◆

TABLETTES TACTILES

Si Samsung et Apple se taillent la part du lion, d'autres marques, comme Lenovo, moins connues et parfois moins chères, tirent leur épingle du jeu.

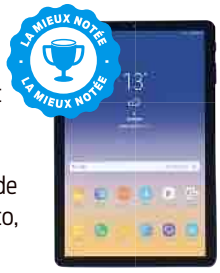
WILLING-HOLTZ/PLAINPICTURE

De bonnes références à tous les prix

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

Samsung GALAXY TAB S4

570 € ★★★ | **16,5/20**



Équipée d'un excellent écran tactile et d'un stylet pratique, la Tab S4 affiche en outre une autonomie de plus de 12 heures. Côté photo, pas de déception, le capteur principal (12,8 Mpx) restitue bien les détails et respecte les couleurs.

Apple IPAD MINI (2019)

459 € ★★ | **15,7/20**

Cette petite tablette offre un superbe écran lumineux, bien contrasté et ultraréactif. Les différents boutons sont facilement accessibles, et les performances du processeur, au rendez-vous. L'iPad Mini assure en photo, et, grâce à sa batterie, il bénéficie d'une autonomie de plus de 9 h 30.

Lenovo TAB P10

300 € ★★ | **15,3/20**

Elle offre des finitions d'un modèle haut de gamme et des performances satisfaisantes (transfert de fichiers rapide, écran lumineux, bonne autonomie) à un prix acceptable. Un bémol pour la photo et la vidéo aux couleurs surexposées.

16 TABLETTES

		Qualité de fabrication	Performances	Facilité d'utilisation	Qualité de l'écran	Appareil photo – Arrière	Appareil photo – Frontal	Qualité des vidéos	Navigateur Internet	Autonomie batterie – Après 30 minutes de charge (h)	Autonomie batterie – En moyenne vidéo et navigation Web (h)	Appréciation	Appréciation globale (note sur 20)		Prix (€)	Système d'exploitation testé	Diagonale de l'écran (Pouces)	Capacité mémoire annoncée (Go)
1	**SAMSUNG** GALAXY TAB S4	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	3h12	12h22	★★	**16,5**	★★★	**570**	Android 8.1.0	10,5	64
2	**APPLE** IPAD MINI (2019)	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	2h13	9h40	★★	**15,7**	★★	**459**	iOS 12.2	7,9	64
3	**APPLE** IPAD AIR (2019)	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	1h52	9h48	★★	**15,4**	★★	**569**	iOS 12.2	10,5	64
4	**LENOVO** TAB P10	★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★★	2h20	13h57	★★★	**15,3**	★★	**300**	Android 8.1.0	10	32
5	**SAMSUNG** GALAXY TAB A 10,1" (2019)	★★★	★★	★★	★★	★	■	★	★★★	1h46	10h59	★★	**14,7**	★★	**220**	Android 9.0	10,1	32
6	**LENOVO** IDEAPAD D330-10IGM	★★★	★★★	★	★★	★	■	■	★★★	3h42	12h16	★★★	**14,4**	★★	**450**	Windows 10	10	64
7	**LENOVO** TAB M10	★★★	★★	★★	★★	★	★	★	★★★	1h46	7h09	★	**13,9**	★★	**200**	Android 8.1.0	10,1	32
8	**SAMSUNG** GALAXY TAB ACTIVE2	★★	★	★★	★★	★★	★	★★	★★★	0h32	10h37	★	**13,7**	★★	**450**	Android 7.1.1	7,9	16
9	**AMAZON** FIRE 7 (2019)	★★	★	★	★★	★	★	★	★★★	1h24	8h45	★	**12,9**	★★	**80**	Fire OS 6.3.1.2	6,9	32
10	**AMAZON** FIRE HD 8	★★	■	★	★★	★	★	★	★★★	0h45	9h15	★	**12,6**	★★	**100**	Fire OS 6.3.0.1	8	16
11	**ASUS** ZENPAD 10 Z301ML	★★	■	★	★★	★★	■	★	★★★	1h09	9h11	★	**12,6**	★★	**220**	Android 7.0	10	32
12	**LENOVO** TAB E8	★★	★	★	★★	■	■	■	★★	1h06	9h44	★	**12,2**	★★	**100**	Android 7.0	8	16
13	**ACER** ICONIA ONE 10 B3-A50FHD	★	★	★	★★	★	■	★	★★	1h17	5h35	■	**11,7**	★	**220**	Android 8.1.0	10	32
14	**ALCATEL** A3 10"	★★	★	■	★★	★	■	■	★	1h20	6h52	★	**11,1**	★	**120**	Android 5.0.1	10	16
15	**ALCATEL** 1T 10	★★	★	■	★★	■	■	■	★	0h28	5h43	■	**10,6**	★	**120**	Android 8.1.0	10	16
16	**ARCHOS** 101F NEON	★	■	■	★	■	■	■	★	0h41	4h36	■	**9**	★	**100**	Android 8.1.0	10	64

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■■ mauvais

NB Les tensions commerciales entre la Chine et les États-Unis sèment le doute sur la pérennité logicielle des tablettes de Huawei, lequel pourrait être contraint de renoncer à Android et à ses mises à jour de sécurité. Nous ne les avons donc pas sélectionnées dans ce test.

FONCTION PHOTO/VIDÉO DES SMARTPHONES

La fonction photo/vidéo des smartphones a fait de tels progrès que l'on peut envisager, sous certaines conditions, de troquer son appareil photo contre un mobile.

Des limites sans cesse repoussées

— Par **CYRIL BROSSET** avec **NEIL MCPHERSON**

Un tas de ruines ! Voilà ce qu'est devenu le marché des appareils photo compacts. Entre 2010 et 2018, leurs ventes ont été divisées par six dans le monde, passant de plus de 120 millions à moins de 20 millions d'unités. Les marques ne doivent leur salut qu'à leurs modèles haut de gamme, qui continuent à trouver preneurs, et à l'augmentation de leurs prix. Mais jusqu'à quand ? Car, au vu des performances des fonctions photo et vidéo des smartphones de dernière génération, on voit mal comment Nikon, Canon, Fujifilm, Panasonic et les autres constructeurs pourraient inverser la tendance.

Y a pas photo, c'est bluffant !

Alors que l'on pensait les smartphones entravés par la petite taille de leurs capteurs et de leurs lentilles, notre nouveau test comparatif, réalisé sur la base du même protocole que celui des appareils photo, prouve que les industriels ont réussi à repousser leurs limites. Sur plusieurs modèles, le traitement numérique a atteint un tel niveau d'efficacité qu'il est capable de rendre belle et lumineuse une photo vouée à être sous-exposée. Les utilisateurs déploraient l'absence de zoom optique ? Qu'à cela ne tienne, les marques ont pallié ce défaut en équipant leurs smartphones haut de gamme de deux, voire trois objectifs. Certains regrettaient l'absence d'arrière-plan flou (ou effet Bokeh), caractéristique des appareils reflex ? Les fabricants sont parvenus à en créer un numériquement. Certes, selon les références, le résultat ne se révèle pas toujours optimal, mais force est de constater que les performances ne cessent de s'améliorer. À tel point qu'à moins d'avoir des besoins très spécifiques (appareil étanche et antichoc, zoom très puissant, piqué irréprochable, utilisation de réglages poussés…), dans la grande majorité des situations, on peut désormais se tourner vers certains smartphones de haut niveau pour remplacer un compact. ◆

Certains modèles haut de gamme sont dotés de deux, voire trois objectifs

Avec mon smartphone

Je peux

Prendre des clichés facilement, n'importe quand

Un smartphone, on l'a souvent dans sa poche. Il suffit de l'en sortir, de cadrer et d'appuyer sur le déclencheur. L'appareil fait le reste. En plus, avec la plupart des modèles, le déclenchement est quasi instantané.

Faire de belles photos en plein jour

Si la plupart des smartphones récents permettent de prendre des photos nettes et contrastées, certaines références haut de gamme font mieux que la plupart des appareils photo compacts d'entrée et de milieu de gamme.

Retoucher mes images et les partager

Une fois la photo prise, il est très simple de la recadrer, d'appliquer des filtres, de modifier les couleurs et, surtout, de la partager avec ses proches ou sur les réseaux sociaux.

Je ne peux pas

Obtenir de belles images de nuit

Même si certains ont fait un vrai bond en qualité dans cette configuration, beaucoup de smartphones ont encore du mal à prendre des photos de nuit ou en intérieur nettes et contrastées. Et le flash manque souvent de puissance.

Stocker aisément mes photos

Pour sauvegarder ses clichés pris avec un mobile, le plus simple est de les transférer depuis le dossier DCIM vers un ordinateur via un câble USB. Seulement, la procédure devient moins évidente pour peu que le câble recharge l'appareil sans transférer les données, qu'un logiciel de synchronisation soit nécessaire, que les photos soient réparties dans divers fichiers, etc. Il est possible de programmer une sauvegarde dans le cloud, mais cette option peut être payante et consomme de la data.

C. GRAN/PLAINPICTURE - DOCS FABRICANT - DG-STUDIO/SHUTTERSTOCK

NB Les tensions commerciales actuelles entre la Chine et les États-Unis sèment le doute sur la pérennité logicielle des smartphones Huawei qui fonctionnent avec Android de Google.

TEST

Six pros de l'image

Nous avons testé leur fonction photo/vidéo sur la base du protocole des appareils photo compacts. Globalement, les performances sont au rendez-vous.

Apple IPHONE XS

1 039 € ★★ | **15,1/20**

Nous n'avons pas pu intégrer à notre test l'iPhone 11, sorti trop récemment. Mais le XS fait déjà bien l'affaire. Avec lui, les photos et les vidéos de jour sont d'excellente qualité. Lorsque la luminosité baisse, l'autofocus perd en rapidité et les clichés, en détail, néanmoins, le rendu reste très satisfaisant. Ses deux objectifs offrent de belles possibilités de prises de vues. Ses principaux défauts : des réglages peu accessibles, un délai un peu long entre deux prises de vues (0,7 s) et des vidéos de nuit décevantes.

Huawei MATE 20 PRO

950 € ★★ | **14,9/20**

Le Huawei dispose de trois capteurs, dont un 80 mm capable de saisir des détails éloignés et un 26 mm offrant une résolution de 40 Mpixels. Néanmoins, le troisième, un ultra grand-angle 16 mm, génère des distorsions de l'image et des aberrations chromatiques. Cette combinaison d'optiques fournit une belle plage focale et permet de créer un effet Bokeh (fond flou), mais qui peut s'avérer gênant. Toutefois, les photos sont réussies, y compris en basse luminosité, et les vidéos, plutôt de bonne qualité.

Huawei P30 PRO

1 000 € ★★ | **13,8/20**

Comme son petit frère le P20, le P30 Pro possède trois capteurs, auxquels s'ajoute un quatrième dit « TOF », pour « Time of Flight », chargé de déterminer la forme et la distance des objets. Il est censé aider l'appareil à créer un effet Bokeh, bien que le résultat ne soit pas flagrant. Les images sont de bonne qualité, même si nous avons trouvé leur traitement un peu excessif et les couleurs approximatives. Depuis notre test, le fabricant propose une mise à jour du logiciel interne qui semble corriger en partie ces défauts.

Samsung GALAXY S10

900 € ★★ | **15/20**

Deux objectifs, c'est bien. Trois, c'est mieux. Par rapport à l'iPhone XS, le Galaxy S10 ajoute un ultra grand-angle 13 mm, pratique pour les photos de paysages et en ville, même s'il a tendance à engendrer des distorsions de l'image et des aberrations chromatiques dans les scènes à fort contraste. Le reste du temps, les clichés sont beaux. À la lumière du jour, les couleurs se révèlent même éclatantes. Seules les vidéos de nuit sont clairement sous-exposées. Il faut également patienter entre deux prises de vues (0,7 s).

Google PIXEL 3 XL

860 € ★★ | **14,6/20**

Il se contente d'un seul objectif, un grand-angle 28 mm de 12 Mpixels. Le résultat est très correct, même s'il faut avouer qu'en basse lumière, les images sont un peu bruitées et les détails, lissés. L'autofocus se montre performant, quelles que soient les conditions de luminosité, tout comme le stabilisateur optique. Les vidéos s'avèrent aussi de qualité en toute situation, avec un excellent rendu sonore en stéréo. Enfin, le délai court entre deux prises de vues (0,3 s) permet d'enchaîner les clichés.

Sony XPERIA XZ3

600 € ★★ | **13,1/20**

Ses photos en plein jour sont de très bonne qualité. Néanmoins, en luminosité réduite, le risque est grand qu'elles soient floues, surtout si le sujet bouge. La faute, notamment, au système de stabilisation qui perd en efficacité. Et ce n'est pas mieux en mode vidéo. Autre point négatif : le délai de déclenchement. Il faut parfois patienter 0,6 s entre le moment où l'on clique sur le déclencheur et la prise de vue, puis encore 0,5 s avant de pouvoir prendre un nouveau cliché. Un peu trop long !

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais

POUSSETTES

Ergonomie, facilité de pliage, freins… Nous avons testé 15 poussettes sur ces critères. Globalement, tout roule.

Un vrai jeu d'enfant

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **GABRIELLE THÉRY**

Tout-terrain, combinée, multiplace, à trois roues, compacte… l'achat d'une poussette, étape indispensable lors de l'arrivée d'un nouveau-né, peut rapidement virer au casse-tête tant le choix de modèles, d'options ou d'accessoires est large. D'autant plus que, chaque année, les fabricants proposent des nouveautés à des prix très divers. Le critère esthétique comptant peu, privilégiez surtout l'aspect pratique et la maniabilité, pour que la promenade de votre enfant ne se transforme pas en galère. Sur ce point, la plupart des poussettes de notre sélection ont convaincu notre panel.

Avant de vous décider pour un modèle, nous vous recommandons de l'essayer en magasin : pliage/dépliage, passage de marches, rangement dans le coffre de la voiture… C'est l'occasion de repérer, par exemple, que le panier de la Bugaboo Bee 5 est peu accessible, que la Bébé Confort Stella se plie à deux mains, que le réglage du harnais de la Bébé Confort Lila est caché par la housse ou que le pare-soleil de la Joie Pact frotte sur les mains lorsqu'il est replié. Si ces défauts semblent mineurs, ils peuvent devenir agaçants au quotidien. La facilité d'utilisation passe également par l'entretien. Comme partout où bébé se promène, la poussette n'est pas à l'abri des salissures. Les housses de certains modèles peuvent être lavées en machine (Cybex, GB et Bébé Confort, Bugaboo Bee 5…), tandis que d'autres sont déhoussables mais seulement lavables à la main.

La facilité d'emploi est un critère important, testez les modèles en magasin avant tout achat

Des options en pagaille

Face à un marché de la puériculture en recul depuis plusieurs années, conséquence de la baisse de la natalité et du développement des ventes de produits de seconde main entre particuliers, les marques misent sur les options pour augmenter les prix, ceux des poussettes ayant grimpé de 3,5 % en 2018, selon l'institut GfK. Celles-ci permettent l'utilisation de la poussette à tous les âges grâce à des ajouts. Ainsi, la nacelle, petit lit d'appoint à fixer sur le châssis des modèles trois en un, assure une position totalement allongée pour les tout-petits jusqu'à trois mois. L'option coque pourra servir de siège auto jusqu'au premier anniversaire du nourrisson pour les courts trajets en voiture. Pratique pour le déplacer, sans le réveiller, de la poussette au véhicule, et inversement. Après six mois, l'enfant peut être assis dans une poussette 2e âge. Ces options, qui alourdissent la facture, ne sont donc utiles qu'un temps. ◆

SÉCURITÉ

Des risques limités

Plusieurs modèles de notre test n'obtiennent pas ★★★ sur le critère de la sécurité. Pas de panique, les risques évalués ont peu de chances de survenir dans la vraie vie. Ainsi, la Cybex Eezy S, qui a reçu la meilleure note, est susceptible de basculer en arrière, avec le dossier baissé au maximum (129°) et les freins enclenchés, dans une montée. Mais personne ne laisserait un bébé la tête vers le bas dans une rue en pente sans maintenir la poussette. Seule la Maclaren Techno XT est sanctionnée. Lors du test de résistance avec 25 kg dans l'assise, les roues avant et une poignée ont cédé, rendant la poussette inutilisable et pouvant blesser l'enfant. Le fabricant anglais est le seul à déclarer que son modèle peut accueillir une charge jusqu'à 25 kg ; une mauvaise idée.

Pas de panique

Le test de résistance a été fatal aux roues avant de la Maclaren Techno XT.

L. LECARPENTIER/REA

Cybex EEZY S

230 € ★★★ | **16,9/20**

Carton plein pour le groupe Goodbaby, qui place cinq modèles de ses marques Cybex et GB en tête de nos résultats ! Très bien notée et au prix modéré, l'Eezy S est maniable sur tous les terrains, autour des obstacles, dans les escaliers et les transports (même en avion, grâce à son format bagage cabine, une fois repliée). Elle est facile à plier et déplier d'une main, et sa housse s'enlève facilement pour un lavage en machine. Elle est destinée aux enfants à partir de six mois (il existe une version 1er âge, la Eezy S+).

Cybex BALIOS S

339 € ★★★ | **16,5/20**

Cette poussette, utilisable dès la naissance, mise sur le confort de l'enfant (assise spacieuse et réversible, pare-soleil très couvrant, dossier inclinable...) et des parents (guidon ajustable, facilité de pliage, fenêtre de surveillance dans le pare-soleil...), sans oublier la qualité de conduite. La Balios S est très agréable sur tous les terrains, même dans les escaliers, et maniable d'une seule main. Plus large et lourde que l'Eezy S, elle ne passera pas dans les endroits les plus étroits et s'avère encombrante une fois pliée.

Safety 1st TEENY

100 € ★★ | **12,3/20**

Pour une centaine d'euros, cette poussette très compacte (25 x 44,5 x 56,5 cm une fois pliée) rogne sur le confort : peu de rembourrage, petite capote, pas de protection pluie, lavage à la main de la housse... Mais elle reste un choix intéressant, à l'aise en ville (moins sur les terrains irréguliers) et passant les marches sans encombre. Le réglage du harnais est simple, le pliage aussi (bien qu'il nécessite un peu de force). La Safety 1st n'accepte ni nacelle ni coque mais offre une position à plat pour les nouveau-nés.

15 POUSSETTES

		Conduite	Installation enfant et réglage harnais	Utilisation (pliage, capote, freins...)	Passage d'escaliers	Panier	Nettoyage	Sécurité	Appréciation globale		Prix	Poids	Pliage d'une main	Siège réversible	Dossier inclinable d'une main	Nacelle/siège auto adaptables	Poids maximal de l'enfant
									NOTE SUR 20		€	kg					kg
1	**CYBEX** EEZY S (1)	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	**16,9**	★★★	**230**	6,5	●	-	-	🛏 🪑	17
2	**CYBEX** PRIAM	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	**16,6**	★★★	**930**	13	●	●	●	🛏 🪑	17
3	**CYBEX** BALIOS S	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	**16,5**	★★★	**339**	12,1	●	●	●	🛏 🪑	17
4	**GB** QBIT+ ALL-TERRAIN	★★★	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★	**15,2**	★★	**280**	7,5	●	-	-	🛏 🪑	17
5	**CYBEX** EEZY S TWIST	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	**15,1**	★★	**260**	7,8	●	●	-	🛏 🪑	17
6	**BUGABOO** BEE 5	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	**15,1**	★★	**709**	10	●	●	●	🛏 🪑	17 (2)
7	**BÉBÉ CONFORT** STELLA	★★★	★★★	★★	★★★	★	★★★	★★★	**14,3**	★★	**449**	13,4	-	●	●	🛏 🪑	15
8	**JOIE** PACT	★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★★	**14**	★★	**179**	6,1	●	-	●	-/🪑	15
9	**CHICCO** MIINIMO²	★★★	★★★	★★	■	★	★	★	**13,8**	★★	**190**	7	●	-	●	-/🪑	15
10	**BÉBÉ CONFORT** LILA	★★★	★	★★★	★★★	★	★★★	★★	**13,8**	★★	**650**	13,1	●	●	●	🛏 🪑	15
11	**CHICCO** LITEWAY 3	★★	★★★	★★★	■	★	★★	★★★	**13,7**	★★	**130**	8,5	●	-	●	-/-	22
12	**SAFETY 1ST** TEENY	★★	★★★	★	★★★	■■	■■	★★★	**12,3**	★★	**100**	5,3	●	-	-	-/-	15
13	**CHICCO** OHLALA 2	■	★★	★★	■	★	★	★★★	**10,7**	★	**140**	4,7	●	-	-	-/-	15
14	**BABYZEN** YOYO+ 6+ (1)	■	★★	★	★★	★	★★	★★★	**10,3**	★	**399**	6,4	-	-	-	🛏 🪑	18
15	**MACLAREN** TECHNO XT	★★	★	★★★	■	★	★	■	**5,6**	■	**300**	7,1	●	-	●	🪑	25

NOUN PROJECT

PANEL Chaque poussette a été évaluée par cinq femmes et un homme sur un parcours type avec divers revêtements (bitume, pavés, herbe, gravier, sable, écorces de pin), ainsi que par trois experts en ergonomie.

POIDS Il s'agit d'un indice sur l'encombrement de la poussette. Les plus lourdes sont les plus imposantes et prennent plus de place dans le coffre de la voiture.

(1) À partir des six mois de l'enfant, sauf si utilisation d'une nacelle ou d'un cosy.
(2) Poids maximal avec le siège vers l'avant.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ●: oui ; -: non. 🪑 siège auto 🛏 nacelle

>>>

GUIDE D'ACHAT

Faites le bon choix

Vous êtes perdu dans les termes techniques, les catégories ou les options des poussettes disponibles sur le marché ? Suivez le guide.

P. ROUSSEAU-BELPRESS/ANDIA

QUEL ÂGE À VOTRE ENFANT ?

 # Dès la naissance Si vous souhaitez donner la priorité au confort, privilégiez une poussette combinée duo ou trio, qui accueille bébé dès sa naissance. Jusqu'à six mois environ, il est installé comme dans un landau, puis il profite d'une assise spacieuse. Si ce type de modèle est souvent encombrant, avec le kit complet (nacelle et siège coque auto), il couvre toutes les situations possibles, quel que soit l'âge de l'enfant. Reste qu'il représente un investissement : 200 € à 500 € pour le châssis et hamac, puis 100 € à 300 € pour une nacelle et 100 € à 300 € pour un siège coque auto.

 # De 6 mois à 4 ans Si vous ne cherchez qu'une poussette 2e âge, votre choix dépendra de vos usages : ville ou tout-terrain. Dans le premier cas, les compactes (ou « cannes »), ultralégères (maximum 9 kg) et peu encombrantes (largeur inférieure à 55 cm), sont parfaites pour les transports en commun, et leur pliage à une main les rend faciles à manier et à ranger. Si vous envisagez de faire de longues balades à la campagne, mieux vaut opter pour une « grande poussette », dont les larges roues améliorent l'adhérence et amortissent les chocs.

LE POIDS, UN CRITÈRE À PRENDRE EN COMPTE

 # Un chiffre qui pèse dans la balance Le poids des poussettes de notre test est compris entre 4,7 et 13,4 kg. Il s'agit aussi d'un indice sur leur encombrement. Ça compte lorsqu'il faut ranger l'engin dans le coffre de la voiture ou monter des escaliers.

UN SIÈGE RÉVERSIBLE OU NON, À VOUS DE VOIR

 # Face à vous ou à la route Les premiers mois, les parents souhaitent avoir un œil sur le nourrisson. Plus tard, ce dernier aura envie de voir ce qui se passe autour de lui, sans avoir toujours quelqu'un en ligne de mire. Les sièges réversibles sont donc appréciables. Certaines poussettes comportent une capote avec fenêtre pour surveiller l'enfant même quand il est face au monde.

CÔTÉ BUDGET, VOYEZ LES OPTIONS

 # Un écart de prix vraiment impressionnant De moins de 100 € à plus de 1 000 €... Il y en a vraiment pour toutes les bourses. Notre comparatif montre que la qualité d'une poussette ne dépend pas de son coût (lire tableau p. 45). La différence tient surtout aux options. Aucune culpabilité à avoir, donc : choisir un modèle moins cher ne fera pas de vous un parent (ou grand-parent) indigne !

ASSUREZ-VOUS DE LA SÉCURITÉ

 # Une norme à vérifier Il s'agit de la EN 1888, qui porte sur différents critères (durabilité, tenue du harnais, efficacité des freins...). Celle-ci a été renforcée en 2012 et concerne toutes les poussettes mises sur le marché à partir de l'automne 2013. Il est donc déconseillé de s'en procurer une de seconde main sans se renseigner sur sa date de fabrication. À noter : une nouvelle version de l'EN 1888, datant de décembre 2018, sera applicable pour les modèles commercialisés après décembre 2019.

C'EST PLIÉ ?

 # Encombrement et facilité de pliage comptent Il existe différents types de pliage : canne ou parapluie, d'une main, par étapes, nécessitant le détachement de l'assise. Vérifiez les dimensions de la poussette repliée, une information importante lorsqu'on se déplace en voiture. Dans notre essai, le modèle le plus compact est la Babyzen YOYO+ 6+. Sur ce critère, elle est suivie de la Safety 1st Teeny et de la Chicco Miinimo[2]. Les marques revendiquent souvent un pliage rapide et facile d'une seule main. Mais est-ce vraiment si facile avec bébé dans les bras ? Le mieux est d'essayer en magasin.

ADIEU MADE IN FRANCE

 # Délocalisation de la production Certes, plusieurs marques françaises de puériculture (Aubert, Bambisol, Bébé Confort, Looping, Red Castle...) proposent des poussettes, mais elles ne sont pas fabriquées chez nous. Par exemple, à l'usine Bébé Confort de Cholet (49), un plan social prévoyant la suppression de 129 emplois sur 350 a été validé le 25 juillet dernier. La production de poussettes a été délocalisée en Chine et au Portugal en 2007.

C'EST PRATIQUE

Avec son pliage le plus compact de notre sélection (55 x 46 x 22 cm), la Babyzen YOYO+ 6+ est acceptée comme bagage cabine par de nombreuses compagnies aériennes.

PNEUS HIVER

Ces pneus sont censés être adaptés aux conditions hivernales, mais tous ne sont pas efficaces. Résultats et explications.

Ça dérape pour certains

— Par **YVES MARTIN** avec **LARS LY**

Dès que le thermomètre descend en dessous de 7 °C, les pneus hiver sont recommandés.

F.HENRY/REA

Elle joue l'arlésienne depuis des années pour les manufacturiers. La reconnaissance des pneus hiver comme équipement obligatoire durant cette saison est prévue dans la loi de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne (loi Montagne 2) de 2016. Mais elle se fait désirer. L'année 2019 aurait pu mettre un terme à cette attente, car le décret d'application officialisant la nouvelle réglementation devait être signé début juillet. Cela n'a pas été le cas et, contrairement à ce que des publications sur les réseaux sociaux et des articles dans la presse ont annoncé, les pneus hiver et toutes saisons – ceux qui sont homologués 3PMSF[1] – ne sont pas encore considérés comme un équipement spécial évitant aux conducteurs de poser des chaînes. Ces pneumatiques ne deviendront donc pas obligatoires *« dans 48 départements sous peine de contravention »*. Le ministère de l'Intérieur l'a confirmé le 16 septembre dernier. Il a également précisé *« qu'aucune obligation nouvelle n'entrera en vigueur cet hiver à ce sujet »*.

Mieux vaut changer les quatre pneus, pour ne pas perturber le comportement de la voiture

Pourquoi donc la France tarde-t-elle à sauter le pas ? C'est d'autant plus surprenant que dans de nombreux États européens, dont les routes sont certes souvent plus enneigées que les nôtres, la loi contraint les conducteurs à se doter de pneus 3PMSF pendant une période déterminée ou en fonction des conditions climatiques et de roulage. C'est le cas notamment en Allemagne, Italie, Autriche, Croatie, Estonie, Finlande, Norvège ou Suède. Dans ces pays, l'absence de cet équipement est sanctionnée par une amende, voire l'immobilisation du véhicule. Et les automobilistes risquent de se voir refuser toute prise en charge par les assureurs en cas d'accident, même s'ils n'en sont pas responsables.

Chez nous, en revanche, le panneau B26 (un pneu équipé d'une chaîne sur fond bleu) continuera d'imposer le montage de chaînes ou de chaussettes homologuées pour emprunter certaines routes enneigées. Toutefois, les pneus hiver peuvent être acceptés si le B26 est accompagné d'un panonceau stipulant *« pneus neige admis »*. Le panneau B44 (le même motif, barré d'un trait oblique rouge) indique la fin de l'obligation. Notez aussi que même si les panneaux de signalisation routière qualifient les pneus hiver de *« pneus neige »*, ces derniers ne sont pas uniquement destinés à rouler sur un tapis blanc. Leur gomme spécifique, qui garde ses caractéristiques par temps froid, et les « entailles » que l'on distingue sur leur bande de roulement (les lamelles) les rendent efficaces dès que les températures descendent en dessous de 7 °C. Neige ou pas neige. Leur conception leur donne la capacité de rouler en conditions extrêmes, sur la neige ou le verglas.

Attention à l'excès de confiance

Si vous décidez de vous équiper, sachez que les pneus hiver ne font tout de même pas des miracles. Aussi mieux vaut-il en monter quatre, afin de ne pas perturber le comportement de la voiture. >>>

ISP WOLFGANG GRUBE

Le profil de la bande de roulement du pneu hiver contribue à accroître l'adhérence et la motricité du véhicule.

>>> En dotant seulement l'essieu avant, on accroît certes la motricité (si les roues motrices sont à l'avant), mais on risque de partir en tête-à-queue au premier virage, l'arrière étant trop glissant. À l'inverse, si seules les roues arrière sont munies de ces pneus, on gagne en tenue de route, mais la motricité est amoindrie et la maîtrise de la direction, plus aléatoire. En revanche, si les quatre roues en sont pourvues, l'efficacité est optimale.

Même si l'accroche de ces pneus peut se révéler bluffante, ne roulez pas trop vite

Dans tous les cas, la prudence reste de mise. Pourquoi ? L'accroche des pneus hiver sur la glace ou la neige peut se révéler bluffante : alors qu'on n'arrive pas à se déplacer à pied, la voiture, elle, roule presque sans problème. Attention, alors, à ne pas oublier que l'adhérence reste précaire, ni à aller plus vite qu'il ne le faudrait. En ligne droite, cela peut encore passer, mais au premier virage ou en cas d'imprévu sur la route, gare à l'accident. Même avec quatre pneus hiver, il est primordial d'être plus vigilant qu'à l'accoutumée et de respecter une plus grande distance de sécurité. ◆

(1) Le logo 3PMSF, représentant un flocon de neige dans une montagne à trois pics, signifie que le pneu est conçu pour rouler sur la neige et que son efficacité est prouvée par des tests normalisés.

DIMENSION **185/65 R15**

Dunlop WINTER RESPONSE 2

53 € ★★ | **13,9/20**

Le Dunlop se classe en tête grâce à ses bonnes performances sur tous les types de route : sèche, mouillée, enneigée et même verglacée. Sous la pluie, le parcours chronométré de 1,9 km s'effectue en trois secondes de moins que la moyenne. Sur la neige, ce pneumatique se montre nettement supérieur à tous ses concurrents concernant l'accroche latérale. Il est aussi l'un de ceux qui freinent le plus court, qu'il pleuve ou que le temps soit sec.

Pirelli CINTURATO WINTER

54 € ★★ | **12,9/20**

Lancé en 2016, le Pirelli Cinturato Winter affiche des performances satisfaisantes et homogènes en matière d'adhérence sur tous les types de revêtement que l'on rencontre lors des conditions hivernales (pluie, neige et verglas). Mais il est également efficace sur route sèche. De plus, sa bonne résistance à l'aquaplaning augure d'un comportement sain sur la boue et la neige fondue. Enfin, ce modèle s'avère l'un des moins bruyants du test.

Kleber KRISALP HP3

57 € ★★ | **12,8/20**

Ce pneu se comporte de manière homogène et satisfaisante sur tous les types de sol en conditions hivernales : sec, mouillé, enneigé et verglacé. Mais, s'il est le plus agile et le mieux noté sur route sèche, son accroche sous la pluie se révèle un peu moins bonne que celle des deux meilleurs modèles. Il se distingue, cependant, par sa longévité : on parcourra plus de 36 000 km avant son remplacement, alors que la moyenne des références testées se situe à 33 000 km.

DIMENSION **205/65 R16C** (2)

Continental VANCONTACT WINTER

132 € ★ | **10/20**

Il arrive premier dans sa catégorie malgré une note de 10/20. Il obtient les meilleurs résultats sur route sèche (stabilité, accroche d'un bon niveau) et détrempée (bonne adhérence latérale, freinage court), mais sa performance sur route verglacée est juste acceptable. Sur la neige, il freine un peu long. Sa résistance à l'aquaplaning est moyenne.

(2) La lettre C (pour commercial ou cargo) caractérise des pneus renforcés capables de supporter des charges élevées et destinés aux véhicules utilitaires légers, à leurs déclinaisons pour particuliers et aux camping-cars.

30 PNEUS HIVER

PNEUS HIVER DIMENSION 185/65 R15

		ROUTE SÈCHE	ROUTE MOUILLÉE					ROUTE ENNEIGÉE				ROUTE VERGLACÉE						
		APPRÉCIATION	Tenue de route	Virages	Freinage	Aquaplaning	APPRÉCIATION	Tenue de route	Freinage	Traction	APPRÉCIATION	Accroche latérale	Freinage	APPRÉCIATION	DURÉE DE VIE	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX MOYEN (3)
																NOTE SUR 20		€
1	**DUNLOP** WINTER RESPONSE 2	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	13,9	★★	53
2	**PIRELLI** CINTURATO WINTER	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	12,9	★★	54
3	**KLEBER** KRISALP HP3	★★	★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	12,8	★★	57
4	**HANKOOK** WINTER I*CEPT RS2 W452	★★	★★	★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	11,6	★	47
5	**CONTINENTAL** WINTERCONTACT TS860	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	11,6	★	64
6	**MICHELIN** ALPIN A4	★★	★★	★★	★★	★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	11	★	58
7	**FALKEN** EUROWINTER HS01	★	★	★	★★	★★	★★	★	★★	★	★	★	★	★	★★	10,5	★	47
8	**VREDESTEIN** SNOWTRAC 5	★	★	★	★	★★	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	10,1	★	50
9	**GOODYEAR** ULTRAGRIP 9	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	■	★★	★★	★	★	★★	★★	★★	9,8	★	57
10	**NOKIAN** WR D4	★	★	★★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	9,8	★	58
11	**GISLAVED** EURO*FROST 6	★	■	★	★	★	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	9,3	★	52
12	**KUMHO** WINTERCRAFT WP51	★	★	★	★	★★	★	■	★★	★	★	★★	★★	★★	★	9,2	★	47
13	**VIKING** WINTECH	★★	★	★	★	★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	9,2	★	52
14	**SAVA** ESKIMO S3+	■	★	★	★	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	7,8	■	48
15	**TOYO** SNOWPROX S943	★	★	★★	★★	★★	★	■■	★	★	■■	★★	★★	★★	★★	1,6	■■	51

PNEUS HIVER DIMENSION 205/65 R16C

																NOTE SUR 20		€
1	**CONTINENTAL** VANCONTACT WINTER	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★	★	★	★	★	10	★	132
2	**PIRELLI** CARRIER WINTER	★★	★	★	★	★	★	★	★★	★★	★	★★	★	★	★★	9,1	★	93
3	**MICHELIN** AGILIS ALPIN	★	★	★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	8,6	★	138
4	**VREDESTEIN** COMTRAC 2 WINTER	★	★★	★★	★★	★	★	■	★	■	■	★★	★★	★★	★★	7,2	■	101
5	**GOODYEAR** CARGO ULTRAGRIP 2	■	★★	★	★★	★	★	■	★	★	■	★★	★★	★★	★★	6,6	■	93
6	**FALKEN** EUROWINTER VAN01	★	★	★	★	★	★	■	★	■	■	★★	★★	★★	★★	6,3	■	90
7	**MATADOR** MPS 530	■	★	★	★	★	★	★★	★★	★	★	★	★	★	★	5,7	■	86
8	**BRIDGESTONE** BLIZZAK W810	■	■	★	■	★	■	★	★★	★★	★	★	★	★	★	5,6	■	98
9	**KUMHO** PORTRAN CW51	■	■	★	■	★	■	★	★★	★	★	★	★★	★	★	5,6	■	107
10	**YOKOHAMA** BLUEARTH WY01	★	■	★	■	■	■	★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	5,5	■	90
11	**UNIROYAL** SNOW MAX 2	■	★	★	★	★	★	★★	★★	★★	★★	★	★	★	★	5,4	■	100
12	**SAVA** TRENTA M+S	■	★★	★★	★★	★	★	■■	★	★	■■	★	★	★	★★	3,2	■■	89
13	**GOODRIDE** SW612	■	★	★	★	★	★	■■	★	■	■■	★★	★★	★★	★	2,4	■■	79
14	**BFGOODRICH** ACTIVAN WINTER	★	■■	★	■	■	■■	■	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	2,4	■■	111
15	**MAXXIS** VANSMART SNOW WL2	★★	★★	★★	★★	★	★	■■	★	■	■■	★★	★★	★★	★★	2	■■	93

★★★ très bon
★★ bon
★ moyen
■ médiocre
■■ mauvais

(3) Prix à l'unité.

COMPORTEMENT SUR NEIGE
Les pneus sont évalués sur un parcours chronométré recouvert de neige fraîche, avec des pentes et des virages serrés. Nous mesurons leur aptitude au démarrage et la distance de freinage nécessaire pour passer de 30 à 5 km/h à une température de - 5 à - 10 °C.

COMPORTEMENT SUR VERGLAS
Sur de la glace, à une température de - 2 à - 3 °C, les pneus sont évalués à leur vitesse maximale de stabilité lors d'un parcours chronométré sur une piste circulaire. Nous mesurons la distance de freinage parcourue pour passer de 20 à 5 km/h.

Soyez très prudent !

E-COMMERCE

Que ce soit au niveau du choix, des tarifs ou de la livraison, notre nouvelle enquête de satisfaction montre que les webmarchands répondent plutôt bien aux attentes des consommateurs. Mais à quel prix ! Car derrière l'écran, la réalité est loin d'être rose.

Il y a des clics qui se perdent !

— Par **CYRIL BROSSET** avec **ISABELLE BOURCIER**

Ils sont dans les starting-blocks ! Alors que Noël approche à grands pas, les e-commerçants se préparent déjà depuis plusieurs semaines à affronter le plus important rush de l'année. Et ils comptent bien, une fois de plus, battre des records. Il faut dire qu'ils en ont pris l'habitude. Rien qu'en 2018, les Français ont réalisé plus de 1,5 milliard de transactions, soit 20,7 % de plus que l'année précédente selon une étude de la Fédération de la vente à distance (Fevad). Ils dépensent désormais près de 100 milliards d'euros par an sur Internet, soit deux fois plus qu'en 2014. Pour les séduire, les cybermarchands n'ont eu de cesse d'améliorer l'ergonomie de leurs sites, de diversifier leur offre, de fluidifier le processus d'achat. Certains ont également créé des « places de marché » (pour que des petits vendeurs proposent des marchandises sur leur plateforme), lancé des applications mobiles, élargi les moyens de paiement, multiplié les modes de livraison…

Les internautes ont un rôle à jouer en se tournant vers les marchands les plus vertueux

Des défauts non rédhibitoires

Bien sûr, tout n'est pas parfait. Les consommateurs sont nombreux à juger les descriptifs des produits insuffisants et les frais de port trop élevés, ou à estimer incomplète l'information qu'ils reçoivent en cas de retard. Personne, non plus, n'est à l'abri d'une erreur de commande, d'une rupture de stock subite ou de difficultés pour faire jouer son droit de rétractation. Enfin, il arrive encore que des clients se retrouvent sur le carreau après que le site sur lequel ils ont commandé a brutalement baissé le rideau. Autant de désagréments qui n'empêchent pas la plupart d'entre eux de continuer à acheter en ligne. D'après notre enquête exclusive, près de 94 % des personnes interrogées se disent satisfaites des services des webmarchands (+ 1 point par rapport à notre précédente étude, en 2016) et 56 %, très satisfaites (+ 6 points). Certains vendeurs atteignent même des sommets, à l'image du site d'articles de sport Decathlon.fr, qui s'empare de la première place de notre classement avec un taux de satisfaction record de 99,2 % !

Mais s'ils voient avant tout le côté pratique de l'achat en ligne, les internautes sont loin d'avoir conscience de ses conséquences environnementales et sociétales. Pour arriver jusqu'à son destinataire, l'article a parfois traversé la planète en bateau puis parcouru des centaines de kilomètres par la route. Des hommes et des femmes l'ont emballé dans un carton, qu'ils ont chargé dans un camion puis livré au domicile de l'acheteur ou dans un point relais. Tout au long de ce processus, des ordinateurs, des robots, des serveurs informatiques ont utilisé de l'électricité. Face à cette débauche d'énergie, les sites de vente en ligne commencent à peine à prendre des mesures. Pour les inciter à accélérer le mouvement, les consommateurs ont un rôle important à jouer. En se tournant vers les marchands les plus vertueux, en commandant des produits plus respectueux de l'environnement et en optant pour des modes de livraison moins énergivores, ils peuvent participer à rendre le e-commerce plus responsable. ◆

ENQUÊTE QC

Résultats du sondage effectué par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir via un questionnaire adressé le 3 juin 2019 aux abonnés de quechoisir.org (8 280 personnes ont répondu).

62 %
des sondés achètent en ligne * au moins une fois par mois

** Hors alimentation et voyages.*

Surchauffe

Les livraisons en moins de 24 heures se sont multipliées ces dernières années. Elles contribuent à faire flamber l'empreinte carbone et à dégrader les conditions de travail des salariés du e-commerce.

54 %
sont satisfaits du fonctionnement des codes promotionnels

51 %
n'ont jamais commandé sur des sites situés hors de l'UE
(surtout pour des questions de sécurité et de soutien aux sites français)

46 %
trouvent rassurant le fait d'acheter sur des sites disposant aussi de magasins physiques

ILLUSTRATION LAURENT BLACHIER

LE SITE **Donner au client des informations fiables**

Que ce soit au niveau de leur ergonomie, de la facilité avec laquelle on y déniche le bon article ou de la présentation de leurs produits, les sites de e-commerce répondent plutôt bien aux attentes des internautes. En y regardant de plus près, on constate néanmoins quelques écarts qui n'ont rien d'anodin. C'est le cas notamment sur le critère Offre et présentation, pour lequel ldlc.com réussit l'exploit de décrocher un taux de satisfaction de 100 % ! Il est vrai qu'en matière d'information, cette plateforme spécialisée dans la vente de matériel high-tech et informatique met le paquet. Chaque article est accompagné d'un descriptif complet, de photos prises sous différents angles, d'une fiche technique, de sa disponibilité en boutique et même d'avis clients, positifs comme négatifs.
ldlc.com propose également un outil pour comparer le produit que l'on est en train de regarder à d'autres articles similaires, en fonction de certains filtres (technologie, espace de stockage, etc.), et de recevoir une alerte si les tarifs viennent à baisser les jours suivants. Decathlon.fr, dédié à l'équipement sportif, fait quasiment jeu égal (99 % de taux de satisfaction) sur ce critère, en donnant, pour chaque référence, sa composition, un aperçu de ses avantages, des conseils d'entretien… Les clients potentiels peuvent même poser n'importe quelle question sur un article et obtenir une réponse en quelques heures.

HAMILTON/REA

Dans les entrepôts d'Amazon, ici à Saran (45), les employés obéissent à des machines.

Plus les cybermarchands seront transparents, plus ils séduiront un grand nombre d'acheteurs

Les chinois Aliexpress et Wish, plébiscités pour leurs prix bas, sont très loin d'une telle transparence. Résultat : de nombreuses personnes ayant commandé sur ces plateformes ont reçu un vêtement trop petit, des chaussures en plastique alors qu'elles étaient censées être en cuir ou un sac à main imitant le design d'une grande marque. La leçon à en tirer, c'est que les clients veulent savoir ce qu'ils achètent ! Les webmarchands ont donc tout intérêt à améliorer l'information qu'ils mettent à disposition des internautes. C'est au prix de cet effort qu'ils réussiront à rassurer les acheteurs potentiels et à se différencier de leurs concurrents, tout en limitant le nombre de rétractations. Et plus les vendeurs iront loin dans la transparence, plus ils y gagneront. Selon une récente étude de l'institut Médiamétrie pour la Fédération de la vente à distance (Fevad), les consommateurs, et notamment les plus jeunes, auraient plus tendance à se tourner vers des sites affichant des informations sur le pays d'origine des produits vendus, leur mode de production et leur réparabilité. Vive la transparence totale ! ◆

LA COMMANDE

De ce côté également, la satisfaction est globalement au rendez-vous. Les internautes apprécient que la grande majorité des articles soient disponibles immédiatement et que plusieurs modes de livraison leur soient proposés. Le principal point noir concerne les frais de port. Les consommateurs continuent de les trouver trop élevés, malgré les efforts de certaines plateformes pour les réduire, voire les offrir (+3 points de satisfaction tout de même sur ce critère par rapport à notre enquête de 2016).
Pour répondre aux exigences de leurs clients, les principaux e-commerçants ont dû investir lourdement. Amazon, premier site de vente en ligne de France, dispose

ENQUÊTE Satisfaction des clients

21 SITES DE E-COMMERCE

		Satisfaction globale %		Rapport qualité/prix %		Le site: Produits: offre et présentation %	Le site: Navigation %	Le site: Attractivité prix %	La commande: Disponibilité produits et suivi %	La commande: Choix de livraison %	La commande: Montant des frais %	La livraison: Respect des délais annoncés %	La livraison: Modalités en cas de retard %	La livraison: État et conformité des produits %	La livraison: Qualité des produits %
1	DECATHLON	99,2	★★★	95,8	★★★	99	95	96	96	97	91	96	96	99	99
2	LDLC	98	★★★	96,8	★★★	100	99	89	100	99	84	99	93	99	99
3	UBALDI	97,5	★★★	98,2	★★★	96	94	100	98	100	95	94	93	98	98
4	SHOWROOMPRIVE	96,3	★★★	94,6	★★★	91	95	95	89	94	70	94	84	93	95
5	EBAY	96,2	★★★	96,8	★★★	95	90	96	96	95	83	92	75	96	95
6	BLANCHEPORTE	96	★★★	92,4	★★★	94	94	95	90	97	76	90	82	96	89
7	AMAZON	96	★★★	96,4	★★★	93	93	96	97	96	88	95	89	96	97
8	MANOMANO	95,1	★★★	95,1	★★★	95	96	96	95	96	75	92	90	96	94
9	BOULANGER	94,4	★★★	93,1	★★★	94	96	90	95	94	91	97	92	98	96
10	ZALANDO	94,2	★★★	90	★★★	97	97	90	95	97	93	97	96	96	94
11	RAKUTEN	94	★★★	96	★★★	93	91	98	96	93	71	92	83	98	96
12	VEEPEE	93,9	★★★	91,9	★★★	92	95	92	87	94	58	89	84	94	95
13	LA REDOUTE	93,2	★★★	92,4	★★★	95	93	94	91	95	87	89	85	96	93
14	OSCARO	92,7	★★★	97,7	★★★	98	95	98	94	95	86	87	78	97	99
15	FNAC	91,3	★★★	93,6	★★★	94	85	88	93	95	89	93	86	97	98
16	ALIEXPRESS	90,6	★★★	92,6	★★★	88	86	98	88	90	94	82	58	91	86
17	DARTY	90	★★★	94,8	★★★	96	91	91	95	96	92	94	91	98	98
18	RUE DU COMMERCE	90	★★★	93,7	★★★	89	81	94	95	92	78	91	85	96	94
19	LEROY MERLIN	88,6	★★	91	★★★	91	81	86	82	80	70	87	85	92	98
20	CDISCOUNT	87,8	★★	91,2	★★★	90	84	94	92	90	76	90	79	92	93
21	WISH	76,7	★	72,8	★	73	76	97	83	86	62	69	53	78	63
	TOUS	93,6	★★★	94,3	★★★	93	91	94	94	95	83	92	85	96	96

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen

De bons résultats !

Decathlon.fr à fond la forme Le site de vente d'articles de sport prend la tête d'un classement encourageant. La plupart des e-commerçants donnent globalement satisfaction.

Très bon taux de satisfaction — Mauvais taux de satisfaction

Une mécanique bien rodée

désormais de six gigantesques entrepôts dans l'Hexagone, dont celui de Boves (80) spécialisé dans l'expédition de marchandises de plus de 40 cm de large, que nous avons pu visiter. Dans ce bâtiment de 107000 m² situé aux portes d'Amiens, se relaient 400 salariés en CDI (ils seront 500 en fin d'année). Ceux de l'équipe *Inbound* (« entrant ») se chargent de réceptionner, de codifier et de ranger les colis en provenance des fournisseurs. Ceux de l'équipe *Outbound* (« sortant ») récupèrent en rayon les produits commandés, puis les emballent et les expédient. Les employés obéissent à des machines. Elles leur indiquent quel article prendre, à quel endroit, où le déposer, quelle taille de carton choisir pour l'emballer, à quel transporteur le confier… Et mieux vaut ne pas se tromper, sous peine de faire résonner un bip désapprobateur.

Des conditions de travail pénibles

Certains montent à 8,50 m pour saisir des objets stockés en hauteur, d'autres parcourent des kilomètres à pied au milieu d'interminables rayons, d'autres encore passent des heures à transférer en cadence des paquets sur des tapis roulants. Amazon assure prendre toutes les précautions pour préserver la santé de son personnel. À Boves, les salariés ont droit, entre autres, à un échauffement musculaire en musique en début de service, à des postes de travail ergonomiques et à des protections en libre-service (gants, bouchons d'oreille…). Et tout le monde change de poste après chaque pause, afin d'éviter la routine. Si la direction reconnaît que des *« objectifs d'équipe »* existent, elle assure que la recherche de la vitesse à tout prix n'est pas sa priorité. *« Le plus important pour nous,* précise-t-elle, *est de garantir une bonne fluidité du processus et de limiter au maximum les erreurs. »* Mais la réalité est celle-ci : que ce soit chez Amazon ou ailleurs, des milliers de personnes passent leurs journées à scanner des codes-barres, à soulever des colis et à arpenter des allées au rythme d'une machine pour répondre à la demande des cyberacheteurs. ◆

>>>

LA LIVRAISON **Des dessous pas toujours reluisants**

Chaque année, quelque 600 millions de colis quittent les entrepôts des cybermarchands pour les domiciles de particuliers ou des points relais. Pour réussir ce tour de force, une kyrielle de transporteurs indépendants sont mis à contribution. Une fois pleins, leurs semi-remorques prennent la direction de centres de tri où les paquets sont répartis dans des camionnettes. Qui repartent aussitôt vers leurs destinataires. Si ces entreprises disposent de leurs propres livreurs, toutes s'adjoignent les services de sociétés de livraison sous-traitantes. Officiellement, cela les aide à répondre à la grande variabilité du nombre de commandes. Cela leur permet surtout de limiter leurs coûts et d'alléger leur bilan financier. Transporteur numéro 1 en France, le groupe La Poste est également l'un de ceux qui a le plus recours à la sous-traitance.

Une armée de sous-traitants payés au colis livré

Dans les grosses agglomérations, la moitié des Colissimo serait livrée par des sous-traitants. En Île-de-France, le taux atteindrait même plus de 80 %. Dans la plupart des cas, postiers et livreurs sous-traitants travaillent côte à côte dans les centres de tri et effectuent les mêmes tâches. Mais leurs contraintes diffèrent. *« Alors que les postiers doivent livrer en moyenne 120 colis dans la journée, les livreurs sous-traitants, eux, en ont parfois 200 à leur charge. En plus, ils se voient souvent confier les tournées les plus compliquées, notamment dans les quartiers populaires, et ne sont payés que si le paquet est livré*, assure Thierry Lagoutte, syndicaliste chez Sud-PTT. *Il n'est pas étonnant que certains soient tentés de jeter des cartons par-dessus les portails, de les confier à un voisin ou de retirer les objets de leur emballage pour les faire passer dans la boîte aux lettres lorsque le destinataire n'est pas chez lui. »* La plupart sont aussi géolocalisés et tenus de suivre un itinéraire et des horaires bien précis. Résultat, quand un livreur est en retard dans sa tournée, il indique parfois que le client est absent : soit sans même avoir tenté de le joindre, soit parce que ce dernier habite à un étage si élevé qu'aller frapper chez lui prendrait trop de temps. Voilà pourquoi des particuliers découvrent que leur colis a été déposé chez leur gardien alors qu'ils se trouvaient à leur domicile. Certains même ne reçoivent pas leur paquet bien que le livreur assure avoir sonné à la porte.

Prêt de main-d'œuvre illicite

Si le secteur ne cesse d'évoluer, il ne va pas forcément dans le bon sens. Pour décrocher des contrats dans un marché de plus en plus concurrentiel, les transporteurs cherchent sans cesse à optimiser les tournées de livraison. *« Il y a quelque temps, la direction a supprimé des semi-remorques les systèmes de tapis roulant qui facilitaient les déchargements parce qu'ils prenaient trop d'espace. Elle a trouvé plus rentable de faire venir des sous-traitants pour qu'ils sortent manuellement les palettes »*, se souvient un autre syndicaliste. La pression sur les livreurs continue de s'accroître. Et cela peut aller très loin. En juillet dernier, La Poste a été condamnée à verser une amende de 120 000 € pour prêt de main-d'œuvre illicite après la mort, en 2012, d'un livreur employé non déclaré par un sous-traitant de sa filiale Coliposte. L'homme de 34 ans s'était noyé après avoir tenté de récupérer un colis tombé dans la Seine.

S. AUDRAS/REA

La mise en place de nouveaux services de livraison ultrarapides (en une heure, jusqu'à 22 heures, sur rendez-vous…) n'arrange pas la situation. Afin de respecter de tels délais, les cybermarchands ont ouvert des entrepôts en centre-ville, réaménagé des boutiques leur appartenant, noué des partenariats avec des chaînes de magasins de proximité. Et pour la livraison, ils font le plus souvent appel à des sociétés spécialisées dans le transport à vélo de petits colis. Stuart est l'une des plus importantes. Comme Deliveroo ou Uber Eats pour les repas,

HAMILTON/REA

La mise en place de services de livraison ultrarapides chez Amazon augmente les cadences des employés.

J. PELAEZ/LE REPUBLICAIN LORRAIN - MAXPPP

STUART

Payés à la course, les livreurs à vélo ont tendance à prendre plus de risques sur la route.

cette filiale de La Poste n'embauche pas de coursiers mais confie, via sa plateforme en ligne, chaque livraison à un cycliste indépendant ayant pris le statut d'autoentrepreneur. Si le livreur accepte la course, l'appli lui indique où récupérer le colis et où le déposer, ainsi que le trajet le plus court.

La fuite en avant continue

Quelques coursiers trouvent leur compte dans cette nouvelle forme d'emploi, mais beaucoup lui reprochent l'absence de couverture sociale et la baisse régulière du prix des courses, qui les pousse à prendre toujours plus de risques sur la route. À tel point que certains vont jusqu'à utiliser des scooters, alors que la législation le leur interdit, ou à sous-louer leur licence à des mineurs et à des migrants sans papiers prêts à tout pour gagner quelques euros. Cette dérive n'est pas près de cesser. *« Le fait qu'Amazon ait annoncé son intention de livrer tous ses colis en un jour va obliger la profession à s'aligner et encore plus pressurer l'ensemble des acteurs du secteur »*, prédit Laetitia Dablanc, chercheuse à l'Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (Ifsttar). Et plus on regarde loin, pire c'est. *« Aux États-Unis, Amazon investit énormément dans sa logistique pour parvenir, à terme, à livrer certains de ses clients en 30 voire en 15 minutes d'ici à quelques années »*, constate Jean-Paul Crenn, dirigeant de Vuca Strategy, un cabinet de conseil spécialisé dans le e-commerce. La puissance du géant américain est telle qu'il devrait y arriver. Mais au prix d'un vrai recul social! ◆

VOUS POUVEZ AGIR

Le meilleur mode de livraison n'est pas forcément le plus rapide. Voici quelques conseils pour faire le bon choix en toute connaissance de cause.

 # Optez, si possible, pour un délai de livraison plus long. Cela permet aux transporteurs de mutualiser les livraisons et de limiter le nombre de camions sur les routes.

 # Privilégiez, pour les mêmes raisons, la livraison en point relais, en bureau de poste ou en consigne plutôt qu'à domicile, notamment si vous n'avez pas besoin de prendre votre voiture pour vous rendre au lieu de retrait.

 # Pensez à donner un pourboire au coursier, notamment en cas de conditions difficiles (pluie, neige, heures de pointe...), si vous avez vraiment besoin de vous faire livrer un objet dans l'heure qui suit à vélo.

X. POPY/REA

Choisissez le bon mode de livraison

 # Profitez des réductions qu'appliquent certains marchands en échange d'une livraison plus tardive ou de la livraison simultanée de diverses commandes.

 # Alertez le marchand ou le médiateur du transporteur si vous êtes victime d'un problème de livraison.

Retrouvez vos recours en cas de litige sur quechoisir.org

POMPES FUNÈBRES

Notre nouvelle enquête, qui s'appuie sur le travail des bénévoles de l'UFC-Que Choisir, le montre : le coût des funérailles ne cesse d'augmenter. Beaucoup plus vite que l'inflation !

Des obsèques de plus en plus chères

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** avec **MARINE PERIER-DULHOSTE**

À prestations funéraires similaires, on constate une grande disparité de coûts d'une région à l'autre.

Les pompes funèbres, voilà un secteur que l'UFC-Que Choisir surveille de près. Pour cette nouvelle enquête, la mobilisation a encore été forte. Entre le 23 mars et le 6 avril 2019, les bénévoles de 104 associations locales se sont rendus anonymement dans 664 magasins funéraires implantés sur tout le territoire. Ils ont demandé diverses informations (coûts, prestations…) pour une inhumation et une crémation, et collecté 802 devis, qui ont ensuite été traités par divers services de l'UFC-Que Choisir.

Le marché du funéraire représente aujourd'hui près de 2,25 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel (contre 1,3 milliard d'euros en 2000), pour environ 614 000 morts. Une activité qui ne connaît pas la crise en raison du vieillissement de la population. Ainsi, en 2010 étaient recensés 550 000 décès, alors que les disparitions sont estimées au nombre de 773 000 dans 30 ans.

Pour l'heure, ce « business de la mort » est dominé par trois entités : les groupes OGF (PFG, Dignité funéraire, Roblot, Henri de Borniol), Funecap (Roc-Eclerc, Pascal Leclerc, Rebillon) et le réseau Le Choix funéraire. Des enseignes plus modestes, des régies municipales et des indépendants viennent compléter ce tableau. Au quotidien, comment se comportent ces opérateurs face à des familles confrontées au deuil ? Affichage des prix et des prestations, délivrance et clarté d'un devis, facture finale, conditions d'application du contrat obsèques souscrit par un défunt prévoyant : l'enquête exclusive de *Que Choisir* apporte sur tous ces points des réponses éclairantes.

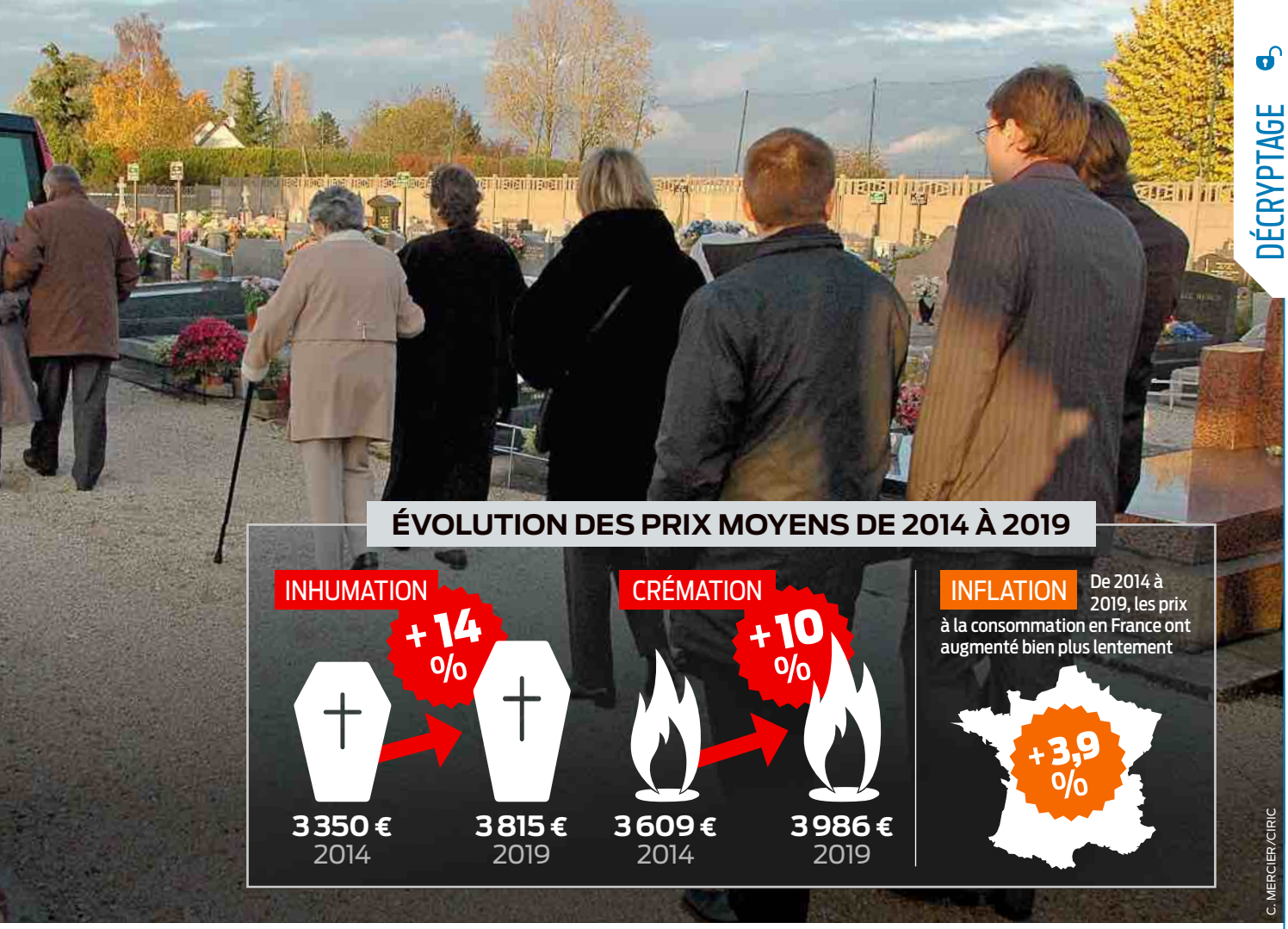
DOUBLE PEINE

Taxé jusqu'à la mort

La France aime les taxes, qui nous poursuivent jusqu'à notre disparition, gonflant ainsi les frais d'obsèques proprement dits. L'article L. 2223-22 du code général des collectivités territoriales en prévoit trois : **taxes d'inhumation, de crémation et de convoi.** Leur montant varie selon les communes. Ainsi, la taxe de convoi s'élève à 30,05 € à Vienne (38), mais à 107 € à Marseille (13). À cela s'ajoutent d'éventuelles redevances sur les services rendus par le personnel municipal (dispersion de cendres, par exemple), abusivement appelées « taxes ».

1 AFFICHAGE ET INFORMATION

Un arrêté du 14 janvier 1999 oblige les sociétés de pompes funèbres à mettre une documentation générale *« constamment à la vue de la clientèle et consultable par elle »*. La réglementation précise, en outre, que sur la première page seront indiquées *« les prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire* (lire plus loin) *pour les inhumations, les crémations ou les situations particulières nécessitant des mesures supplémentaires »*. Une telle documentation générale doit aussi, évidemment, faire apparaître les prix. Les magasins funéraires jouent-ils le jeu ? Pas vraiment.



C. MERCIER/CIRIC

Dans 70 % des cas, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir déclarent n'avoir pas vu ces documents d'information dans les agences. Un chiffre à nuancer cependant. Beaucoup de nos clients mystères indiquent avoir été reçus très rapidement dans un local de petite taille, ce qui ne leur a pas laissé le temps d'opérer cette vérification fixée par le scénario qu'ils avaient à suivre. Ils ont néanmoins assuré qu'ils les avaient vus et consultés dans 25 % des sites visités. N'empêche, avant même que le contact soit noué entre le client et l'employé, les entreprises du funéraire prennent déjà quelques libertés avec les règles. En revanche, en ce qui concerne la présentation des cercueils, les résultats sont meilleurs : 60 % des magasins enquêtés mettent à disposition du public un catalogue ou une salle d'exposition. Et, plus de huit fois sur dix, la composition et le prix des cercueils sont indiqués, comme l'exige la loi.

2 FOURNITURE D'UN DEVIS

Voici un autre volet que la réglementation encadre avec précision : le devis. Toute entreprise est tenue d'en fournir un gratuitement, selon des formes précises. Un arrêté du 23 août 2010 impose un modèle composé de trois colonnes distinctes. La première, la plus importante, recense le prix des *« prestations courantes »* (obligatoires) : fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps avant ou après la mise en bière, cercueil de 22 millimètres d'épaisseur (18 pour la crémation) avec garniture étanche, fermeture du cercueil, opérations liées à l'inhumation ou à la crémation. La deuxième colonne détaille les *« prestations optionnelles »* demandées par les proches du défunt – à moins qu'un conseiller habile ne les ait imposées >>>

ENQUÊTE QC

664 magasins visités par les enquêteurs de 104 associations locales UFC-Que Choisir, et 802 devis analysés.

L'AFFICHAGE DES PRIX

70 % des magasins n'affichent pas leurs prix.

LE DEVIS

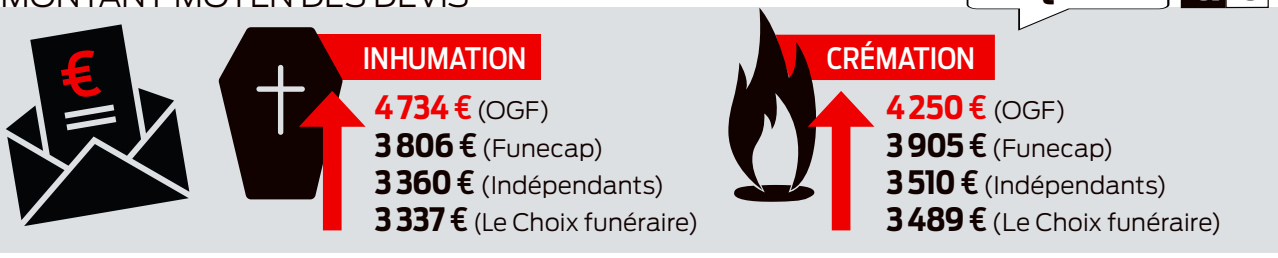
22 % des agents funéraires ne donnent pas de devis.

65 % des devis fournis sont non conformes.

NOUN PROJECT

ENQUÊTE QC

MONTANT MOYEN DES DEVIS



NOUN PROJECT

>>> (soins conservateurs, maître de cérémonie…). Quant à la dernière colonne, elle reprend les *« frais avancés pour le compte de la famille »* (taxes et frais de culte, par exemple).

Neuf ans après la publication de cet arrêté, les entreprises funéraires sont-elles dans les clous? Nos précédentes enquêtes montraient qu'elles sortaient du droit chemin. En 2014 (*QC* n° 530), nous révélions que 26 % des magasins visités n'avaient pas remis de devis. La situation s'améliore, puisque cette année, ils ne sont plus que 22 %. Mais cela signifie aussi que plus d'un opérateur sur cinq ne respecte toujours pas l'obligation légale… C'est trop! Dans les agences Le Choix funéraire, le défaut de devis n'a été constaté « que » dans 14 % des cas. En revanche, chez OGF, le dernier de la classe, on a compté 25 % de contrevenants. Comment le refus de devis a-t-il été justifié? Les raisons étaient variables: documents administratifs nécessaires manquants, envoi ultérieur par la poste ou par e-mail, devis payant… Un conseiller d'une agence OGF installée dans le Rhône a même eu le toupet d'annoncer que *« le devis ne ser(ait) établi que s'il y a(vait) ensuite un contrat »*!

Et puis fournir un devis, d'accord, mais encore faut-il qu'il soit conforme aux exigences légales. Et, là, c'est la bérézina. Après un examen poussé des devis rapportés par nos enquêteurs, il apparaît que 65 % ne sont pas adaptés. Indulgents, nous avons considéré que 26 % étaient « partiellement » conformes. Au bout du compte, seuls 9 % le sont « totalement ». En outre, d'une enseigne à l'autre, les écarts sont très importants. Si le taux de conformité partielle ou totale atteint 53 % chez Funecap, il tombe à 16 % pour OGF. Décidément, le leader du funéraire (20 % des obsèques) a bien du mal à respecter ses clients!

À la lumière de ces résultats, force est de constater que le devis reste le gros point noir de la profession. Son encadrement avait pour objectif de faciliter la comparaison entre concurrents, mais ce modèle de document, voulu par les grandes entreprises du secteur, présente de sérieux handicaps: termes peu explicites pour le consommateur, classification des prestations peu logiques… Ce qui ne saurait, pour autant, justifier le mépris de certains à son égard. Face aux abus, la Cour des comptes préconise, dans un rapport datant de février dernier, de revoir l'arrêté de 2010 en incluant une description et un classement plus précis et plus compréhensibles des prestations obligatoires.

Nos conseils

Cela fait plus de 25 ans que le marché du funéraire est ouvert à la concurrence. Cette mesure devait résorber les abus, offrir plus de choix aux familles, permettre à des acteurs de se faire une place au soleil… Si une partie de ces objectifs a pu être atteinte, la situation se dégrade. Selon la Cour des comptes, *« le secteur est à nouveau marqué par un mouvement de concentration »*, ce qui n'est jamais bon pour le client. Voici nos conseils pour éviter aux proches de payer une facture exorbitante.

 # Anticipez Essayez de prévoir les funérailles, dans la mesure du possible. La souscription d'un contrat obsèques peut être la solution (lire p. 59).

 # Comparez Il est recommandé de demander plusieurs devis différents et de préparer avec l'entourage le type d'obsèques souhaitées (inhumation ou crémation, qualité des prestations…).

 # Écoutez Comme dans d'autres domaines, on peut faire confiance au bouche-à-oreille pour choisir la bonne entreprise.

3 COÛT DE L'INHUMATION ET DE LA CRÉMATION

Un prix moyen de 3 815 € pour une inhumation et de 3 986 € pour une crémation, voilà ce qui ressort de l'analyse des devis. Par rapport à notre enquête de 2014, le coût des obsèques poursuit son ascension (lire p. 57), de respectivement 14 % et 10 %. Soit environ quatre et deux fois plus que l'inflation enregistrée ces cinq dernières années (3,9 %). Et derrière ces moyennes se cachent d'importantes disparités: quand OGF propose une inhumation à 4 734 €, celle du Choix funéraire est à 3 337 €. Le tarif d'OGF s'avère également plus élevé pour une crémation (4 250 €) que celui du Choix funéraire (3 489 €). Enfin, c'est toujours le cercueil qui pèse le plus lourd dans la facture (26 % du total pour l'inhumation et 18 % pour la crémation).

Décortiquer les devis, c'est également découvrir des écarts parfois énormes pour une même prestation. Dès lors, où se situe le juste prix? Prenez les démarches administratives: elles coûtent de 59 € à… 840 €! Le cercueil (inhumation) est facturé entre 490 € et 1 576 € et les frais liés au crématorium oscillent entre 297 € et 1 185 €. Bref, en fonction de l'enseigne choisie, les Français paient plus ou moins cher. Cette inégalité existe aussi selon l'endroit où ils habitent. Inhumation et crémation confondues, les frais d'obsèques atteignent environ 4 882 € en Île-de-France, 4 132 € en Bourgogne-Franche-Comté, 3 934 € en Provence-Alpes-Côte d'Azur et 3 483 € en Nouvelle-Aquitaine.

Énumérées les unes après les autres, ces données alertent sur les manquements de ce secteur spécialisé. Certains font ici de très belles et injustifiées marges; des marges d'autant plus honteuses qu'elles sont réalisées sur le dos d'une clientèle parfois vulnérable, en situation d'urgence et de faiblesse. ◆

CONTRATS D'ASSURANCE OBSÈQUES
Triste constat

Non-revalorisation du capital, défaut d'information… les abus sont ici encore trop nombreux.

PSITTLER/REA

Avec un contrat d'assurance obsèques en capital, on anticipe ses funérailles afin de ne pas laisser cette dépense à ses proches. Le principe? Choisir un montant qui sera versé après le décès pour les régler. Les sommes débloquées sont très variables (de 4000 € à plus de 10000 €). Pour alimenter cette cagnotte, le souscripteur verse sa cotisation en une fois ou chaque mois (en général, de 20 € à 40 €), sur une période pouvant s'étaler sur vingt ans. Bien sûr, plus on adhère tard, plus la mensualité sera élevée. Cette formule diffère des contrats obsèques en prestations. Moins répandus, ils assurent au bénéficiaire une prise en charge de son inhumation ou de sa crémation par une entreprise de pompes funèbres.

Une formule faussement séduisante

Toujours est-il que le concept séduit de plus en plus de monde. D'après la Fédération française de l'assurance (FFA), environ 4,5 millions de contrats obsèques ont déjà été signés, soit un encours de 1,5 milliard d'euros. Mais la formule recèle des pièges. Dans une étude récente sur les contrats en capital, nos confrères de *60 millions de consommateurs* alertaient: *«Assurance obsèques: on cotise souvent à perte!»* Et le magazine d'expliquer: *«On pense par ce moyen mettre ses proches à l'abri en leur garantissant un capital pour financer les funérailles. Pourtant, l'objectif est souvent difficile à atteindre, voire ruineux.»* En résumé, le capital versé ne suffit pas toujours à payer les funérailles, ce qui oblige les familles à mettre la main à la poche. En outre, si ces contrats eux-mêmes sont critiquables, que dire de la manière dont ils sont vendus! Interrogés par les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir, 25 % des conseillers ont passé sous silence le fait que le capital devait être revalorisé chaque année (revalorisation minimale indexée sur le taux légal), comme l'exige l'arrêté du 26 février 2014. Est-ce une manière pour les opérateurs d'inciter le particulier à souscrire la garantie de bonne exécution du contrat pour faire face à une forte hausse du prix des obsèques? Une option (Sérénité totale chez OGF, par exemple) qui renchérit, en moyenne, de 20 % le coût du contrat.

ABUS RELEVÉS

25 % des conseillers ont « oublié » de dire que le capital souscrit devait être revalorisé tous les ans.

33 % des conseillers ont affirmé qu'on ne pouvait pas modifier le nom de l'opérateur funéraire sur le contrat.

Autre abus révélé par ces visites: un tiers des conseillers ont assuré que le souscripteur n'avait pas le droit de modifier le nom du prestataire initialement désigné dans le contrat. Or, cette « interdiction » est illégale (art. L. 2223-35-1 du code général des collectivités territoriales), avec à la clé une amende de 15000 € par infraction. Certains ont précisé que ce changement était possible à condition… de faire appel à une entreprise qui appartienne au même réseau ou groupe. Ce qui contrevient encore à la réglementation.

La loi est claire : il est illégal d'interdire la modification du nom du prestataire de pompes funèbres dans un contrat

Les enquêteurs devaient aussi demander: *«Que se passe-t-il si le coût des obsèques est plus élevé que prévu?»* La loi restant muette à ce sujet, chaque assureur est libre d'organiser son contrat comme il l'entend.

Les familles payent la différence

Le verdict? 34 % des conseillers ont annoncé que les héritiers devaient payer le complément. Toutefois, 30 % ont indiqué que cette différence était prise en charge par le contrat, et 14 % ont déclaré que *«le cas de figure évoqué n'était pas possible»*. À l'inverse, si le prix des funérailles était moins élevé que les sommes capitalisées, où passerait le capital restant? Seul un conseiller sur deux a certifié que le « trop-perçu » serait légitimement reversé aux familles. Au bout du compte, souscrire un contrat obsèques, pourquoi pas, mais en ayant en tête que cela reste un pari. Pour le gagner, le souscripteur doit prendre le temps de comparer les offres du marché et de passer les conseillers sur le gril. La précision des informations et des réponses données lui permettra alors de faire le tri parmi les diverses propositions. ◆

SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

Pas d'achats sans smartphone

Depuis septembre, je ne peux plus payer mes achats en ligne sans smartphone. Selon ma banque, le Crédit mutuel, cette nouvelle réglementation concerne tous les établissements bancaires. Je ne trouve pas normal d'être obligée d'en posséder un. Existe-t-il d'autres solutions ? ◆

Claudine Garry, Changé (53)

LA RÉPONSE DE QC

Votre banque s'est conformée à la directive européenne, dite DSP2, qui renforce le niveau d'authentification du payeur lors des paiements en ligne supérieurs à 30 € (loi du 03/08/2018). La réglementation exige que ces transactions soient authentifiées de manière *« forte »* (art. L. 133-44 du code monétaire et financier), ce qui nécessite que le client soit détenteur d'un smartphone, une tablette ou un ordinateur. Ensuite, l'opération est confirmée par une validation biométrique, un code ou un mot de passe via une application dédiée. Si vous n'avez pas de smartphone, le Crédit mutuel propose un lecteur de carte à brancher sur votre ordinateur (Safetrans). Mais ce service est payant ! L'UFC-Que Choisir en demande la gratuité dans votre situation. Retrouvez notre action sur notre site ufcqc.link/fraudecarte585.

Une mine de profits !

LIDL

De l'eau qui vaut de l'or

Chez Lidl, le pack de six bouteilles de 50 cl coûte 0,75 €. L'autre jour, j'ai voulu n'en acheter qu'une seule, mais le prix à l'unité n'était pas indiqué. Or, en caisse, je l'ai payée 0,99 € ! Pour le responsable du magasin à qui j'ai fait part de mon étonnement, c'était normal. Qu'en pensez-vous ? ◆

Mme Calvez, Douarnenez (29)

LA RÉPONSE DE QC

Lidl peut légalement facturer une bouteille d'eau à l'unité plus cher qu'un lot de six, car les prix des produits sont fixés librement, quel que soit leur lieu de vente (art. L. 410-2 du code de commerce). En revanche, le magasin doit délivrer une information claire à ses clients sur leur coût par tous les moyens possibles – marquage, étiquetage… – (art. L. 112-1 du code de la consommation). Vous pouvez signaler ce défaut d'affichage, par courrier ou e-mail, à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP). Lidl risque une amende administrative jusqu'à 15 000 € (art. L. 131-5 du code de la consommation). Quoi qu'il en soit, il est très étonnant qu'une bouteille coûte plus cher que six !

CRYOTHÉRAPIE

Une expérience positive

Je réagis à votre article sur la cryothérapie, publié en septembre dernier (*QC* n° 583). Je souffre de fibromyalgie et j'ai découvert ce traitement de choc thermique lors d'un séjour en centre de thalassothérapie. J'ai tenté l'expérience et j'en ai été ravie ! J'en suis sortie plus légère, et mes douleurs se sont atténuées. Je fréquente désormais un cabinet de kinésithérapie qui propose des cures. Après une session vers 11 heures, je me sens comme « neuve » jusqu'au lendemain. Ce traitement m'évite de prendre un opiacé, médicament qui, bien qu'efficace, provoque une addiction. J'en ai été victime et, heureusement, je m'en suis sortie, mais le sevrage a duré six mois. Une séance de cryothérapie est plus naturelle et engendre moins d'effets secondaires, je n'y vois que des avantages. ◆

Claudia Mathieu, Franconville (95)

ILLUSTRATIONS MICHEL SZLAZAK

IMMOBILIER

Dépôt de garantie et frais d'agence

Je viens d'acheter une maison, mais comme je souhaite y faire réaliser des travaux, je dois prendre une location en attendant. Le loyer se monte à 500 €. L'agence immobilière me demande un mois de dépôt de garantie (ce qui est légal) mais ses frais s'élèvent aussi à 500 €. Existe-t-il une loi qui les encadre ? ◆

Emmanuelle Boulle, Beaucens (65)

LA RÉPONSE DE QC

Les frais d'agence ne sont pas libres si votre location l'est au titre de votre résidence principale (art. 5 de la loi du 6/7/1989). Dans ce cas, locataire et propriétaire en partagent le coût. Les honoraires, qui incluent la visite des lieux, la constitution du dossier et la rédaction du bail, dépendent de la superficie du logement loué et de sa zone de localisation. Ils sont plafonnés. Leur montant se limite à 12 € par mètre carré de surface habitable pour les biens situés en zone très tendue, à 10 € en zone tendue et à 8 € partout ailleurs (décret du 1er/8/2014). Dans votre cas, vous n'êtes pas en zone tendue ou très tendue. L'Agence départementale d'information sur le logement (Adil) renseigne les locataires qui ignorent dans quelle catégorie se classe leur location. Des frais pour l'état des lieux, s'élevant au maximum à 3 € par mètre carré de surface habitable, peuvent aussi vous être demandés. Si l'agence immobilière vous a facturé davantage, réclamez-lui le remboursement par courrier recommandé avec AR (art. 1302 du code civil). En cas de refus, adressez-vous à une association locale de l'UFC-Que Choisir ou à un conciliateur de justice, avant de saisir le tribunal d'instance. N'hésitez pas, non plus, à signaler cette pratique à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) dont dépend le professionnel.

VERISURE

Des lacunes dans la surveillance

Notre pavillon a été cambriolé lors de notre séjour en Hongrie. Verisure nous a envoyé deux messages après le déclenchement de l'alarme, le second précisant qu'un agent de sécurité serait dépêché à notre domicile. Mais, sur place, celui-ci n'a rien remarqué alors qu'une fenêtre et une porte vitrée avaient été défoncées ! Une baie vitrée était aussi ouverte, et elle l'est restée cinq jours… jusqu'à l'arrivée de notre fils, qui vérifie toujours que tout est en ordre à la maison pendant notre absence. C'est donc lui qui nous a prévenus. À notre retour, nous avons contacté Verisure pour obtenir des explications. Le responsable s'est montré stupéfait de telles négligences. Pourtant, il a fallu patienter 10 jours avant que la centrale d'alarme, détruite par les cambrioleurs, soit remplacée… Quelle incompétence ! ◆

Rodolphe Lauth, Ottersthal (67)

FITNESS BOUTIQUE

Le vélo était endommagé

J'ai acheté un vélo d'appartement dans un point de vente Fitness boutique, puis un livreur s'est présenté chez moi. Je lui ai signalé que le paquet était très abîmé. En ouvrant le colis après son départ, j'ai constaté que le deux-roues était endommagé. Je suis retournée en magasin, et il m'a été proposé de le faire réparer. Je préfère être remboursée ou obtenir le remplacement de cet article. Est-ce possible ? ◆

N. M., Créteil (94)

LA RÉPONSE DE QC

En cas de défaut de conformité, un consommateur peut demander au vendeur le remplacement ou la réparation d'un produit (art. L. 217-9 du code de la consommation). Mettez en avant que vous avez acheté ce vélo neuf et que vous ne vous en êtes jamais servie. S'il est très abîmé, il est peu probable qu'il retrouvera son aspect d'origine, même après avoir été remis en état. Adressez au marchand un courrier recommandé avec AR et demandez qu'on vous le change. Si c'est impossible, exigez un remboursement (art. L. 217-10 du code de la consommation). Le professionnel peut toutefois imposer la réparation du deux-roues au regard de sa valeur ou de l'importance du défaut (art. L. 217-9 du code de la consommation). En dernier recours, un juge tranchera. Quoi qu'il en soit, lors d'une livraison à domicile, il est conseillé d'ouvrir le colis afin de vérifier l'état général de l'article acheté, d'inscrire des réserves sur le bon de livraison si nécessaire ou alors de le refuser.

BANQUES

Une carte sans son code confidentiel

À la suite d'une fraude sur ma carte bancaire, mon agence, la Banque populaire Méditerranée, m'en adresse une nouvelle par courrier, mais sans le code secret. Au bout de plusieurs jours, je le signale à ma conseillère, qui procède en urgence à sa réédition et m'annonce 48 heures de délai supplémentaires. Au moment où je vous écris, je ne l'ai toujours pas reçu… La situation dure depuis plus d'un mois. Quels sont mes droits ? ◆

Clist Zainab, Grasse (06)

LA RÉPONSE DE QC

Afin de réduire les risques de fraude, la carte bancaire et le code confidentiel sont toujours expédiés dans deux courriers différents, parfois avec un léger décalage. Le contrat de carte bancaire prévoit les conditions de leur mise à disposition. Même si celui de la Banque populaire Méditerranée ne précise aucun délai (art. 2.1 des conditions générales du contrat de porteur de carte), l'établissement est tenu de vous les adresser dans un temps raisonnable, environ une semaine. Envoyez une lettre recommandée avec AR à votre conseillère en précisant qu'un délai d'attente supérieur à un mois est excessif. Puis demandez réparation du préjudice (art. 1231-1 du code civil) ou un geste commercial. En cas de refus ou de proposition d'indemnisation insuffisante, saisissez le service client de la Banque populaire Méditerranée, puis son médiateur. Une association locale de l'UFC-Que Choisir peut vous aider dans vos démarches.

ADRESSEZ VOS COURRIERS
233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11
OU VOS E-MAILS
WWW.QUECHOISIR.ORG/NOUS-CONTACTER-N42652

TAXE SUR LES ORDURES MÉNAGÈRES

Pour un garage aussi, il faut la payer

Nous sommes locataires d'un garage. Sur l'avis d'échéance de loyer, le paiement de la taxe sur les ordures ménagères nous est réclamé. Devons-nous réellement régler cet impôt ? ◆

Marie Rigaud, La Garde (83)

LA RÉPONSE DE QC

Contrairement à une redevance, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères porte sur tous les biens soumis à la taxe foncière sur les propriétés bâties (art. 1521 du code général des impôts). Elle concerne donc aussi les garages, et ce bien que leur usage ne génère généralement pas de déchets. Si les propriétaires ou usufruitiers doivent s'en acquitter, ils ont le droit de la refacturer à leurs locataires en tant que charge locative. Toutefois, il est nécessaire que cette dernière apparaisse expressément sur le contrat de location et que son règlement par le locataire soit justifié. Donc, relisez attentivement votre bail. Faute de remplir ces deux conditions, vous pouvez refuser de payer cet impôt. Et si vous l'avez réglé précédemment, demandez-en le remboursement, dans la limite des cinq dernières années (art. 1302 et 2224 du code civil).

SNCF

Fin regrettable d'Auto/Train

Pendant de très nombreuses années, nous avons utilisé l'Auto/Train de la SNCF pour transporter notre voiture entre Paris-Bercy et Narbonne (11). Mais, sous prétexte que ce service n'est plus rentable, certaines liaisons ont été fermées. En 2018, les wagons de l'Auto/Train ont pu être accrochés au fameux « train des primeurs » qui part de Perpignan (66). Cependant, à l'été 2019, tout s'est arrêté. Et d'ici à décembre, les dernières lignes d'Auto/Train qui fonctionnent encore seront supprimées. Aberrant ! ◆

M. et Mme Chevalier, Corbeil-Essonnes (91)

ILLUSTRATIONS MICHEL SZLAZAK

VENTE EN LIGNE

Erreur sur le prix

Sur le site de vente en ligne Videdressing, j'ai proposé une robe à 150 €. Elle a été vendue mais mon porte-monnaie n'a été crédité que de 1 €. J'ai demandé des explications à la plateforme. Il m'a été répondu que c'était le prix affiché. Malheureusement, je n'ai pas imprimé l'annonce. Quels sont mes recours ? ◆

Brigitte Gomez, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

En tant que vendeur particulier, le prix affiché dans votre annonce ne peut être inférieur à 5 € (art. 3.1 et 3.4 des conditions générales de vente – CGV – de Videdressing). Pour contester le montant crédité dans votre porte-monnaie, vous devrez toutefois prouver que le site s'est trompé en faisant apparaître un mauvais prix. Pour cela, consultez votre profil en ligne et les e-mails reçus de Videdressing pour finaliser la transaction (art. 4.1.2 des CGV). Munie de ces éléments, exigez de la plateforme un paiement intégral, déduction faite de ses frais (art. 1353, 1583 et 1104 du code civil). En revanche, s'il s'agit d'une erreur de votre part, vous êtes responsable de la somme que vous avez indiquée (art. 3.4 des CGV). Vous pourriez demander à l'acheteur l'annulation de la vente au motif que le prix est dérisoire (art. 1169 du code civil). Mais si votre article a déjà été livré, obtenir sa restitution risque d'être compliqué.

LOCATION DE VOITURES

Avis exagère vraiment !

Il y a quelques semaines, j'ai loué une voiture auprès d'Avis pour une durée de deux jours. Je devais effectuer des allers-retours sur une portion de l'A4 que je connais bien. La société qui gère cette autoroute, la Sanef, a supprimé les barrières au péage de Boulay (57) que j'ai emprunté à chaque fois. Je n'y ai pas prêté assez attention et n'ai donc pas payé mes passages (1,30 € chacun) pendant ces 48 heures. La Sanef a adressé un courrier à Avis pour lui demander de s'acquitter sous 10 jours des sommes dues (5,20 €), et ce sans pénalités car *« ce péage sans barrière est une nouveauté en France »*. Or, le loueur ne m'a pas prévenue dans les délais, et la Sanef a fini par majorer ma dette, qui s'élève aujourd'hui à 85 €. À cela s'ajoutent… 168 € de *« frais de gestion administratifs »* à régler à Avis. Ce montant me semble d'autant plus inadmissible que l'entreprise de location n'a pas fait son travail en m'expédiant la lettre de la Sanef trop tard. ◆

Martine Leick, Paris (75)

Comme par hasard

LOTERIE PUBLICITAIRE

Gain très hypothétique

J'ai reçu, joints à un catalogue de vente par correspondance, des documents qui m'assurent d'un gain de 2 535 € en chèque ou d'un voyage pour deux personnes. Or, en déchiffrant le règlement, je constate que ce cadeau est plus qu'aléatoire. Cette offre ne se présente-t-elle pas sous un aspect mensonger et trompeur ? ◆

Bernard Catherine, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

La désignation du gagnant de ce « cadeau » est, vous l'avez compris, soumise à une loterie. Celle-ci est légale, à condition que l'existence d'un aléa soit clairement indiquée (art. L. 121-20 du code de la consommation). Or, bien souvent, les mentions figurant sur le règlement d'un jeu publicitaire se présentent en caractères minuscules, serrés et grisés, ce qui complique la lecture. Si ces documents ne prévoient pas une attribution immédiate du lot sans mettre en évidence le mécanisme de l'opération et les chances de gain, il s'agit d'une pratique commerciale déloyale. Signalez-le à la Direction départementale de protection des populations (DDPP) dont dépend l'organisateur de la loterie.

MARQUES CÉLÈBRES

Aux origines des noms

Nestlé, Ikea, Carrefour, Lego… D'où vient le nom de ces marques omniprésentes dans notre quotidien ?

1 Vive le nom de famille !

Pourquoi recourir à une agence marketing pour baptiser sa société alors qu'il suffit de lui donner son nom ? Dans le secteur automobile, c'est ce qu'ont décidé Armand Peugeot, André Citroën et Louis Renault, mais aussi, aux États-Unis, Henry Ford et Louis Chevrolet. Sans oublier Cadillac, qui tient son nom du Français Antoine de Lamothe-Cadillac, fondateur en 1701 de la ville de Detroit (États-Unis). Du côté de l'industrie alimentaire, Henri Nestlé, pharmacien suisse, inspiré par la « soupe » pour nourrissons de Justus von Liebig, inventa en 1866 la farine lactée. Danone fait référence à « Danón », diminutif judéo-catalan de Daniel, fils d'Isaac Carasso, le fondateur de l'entreprise. Parfois, le nom de famille est contracté, comme pour M&M's, marque de confiseries fabriquées par Forrest Mars et Bruce Murrie, LU, anciennement Lefèvre-Utile, ou Adidas, que créa Adolf – « Adi » – Dassler. Quant à Ikea, cet acronyme inclut les initiales de l'entrepreneur suédois Ingvar Kamprad, celles de sa ferme (Elmtaryd) et de son village d'enfance (Agunnaryd). Même logique pour les bonbons Haribo, élaborés par Hans Riegel à Bonn (Allemagne). Plus drôle, les stylos Bic ont été conçus par Marcel Bich, qui a supprimé le « h » final pour se différencier d'une insulte anglaise. En revanche, ne cherchez pas la famille Häagen-Dazs. Il s'agit d'un patronyme fictif, choisi pour donner un côté scandinave (donc « sain ») à cette marque de glaces américaine.

Acronyme (Ikea), nom de famille modifié (Bic), latin et contraction de deux mots danois (Lego), faux patronyme scandinave (Häagen-Dazs)… les marques ne manquent pas d'imagination.

2 Le lieu de création

Le premier magasin Auchan a ouvert, en 1961, dans le quartier des Hauts-Champs, à Roubaix (59), et celui de Carrefour, forcément près d'un carrefour, entre l'avenue du Parmelan et la rue André-Theuriet, à Annecy (74). Les entreprises étrangères ont, elles aussi, utilisé leur lieu d'origine pour leur appellation commerciale. Nokia vient de la ville finlandaise éponyme, *Kia* de Kia Motors signifie, en sud-coréen, « se levant depuis l'Asie ». Nissan, lui, est la contraction de Nippon Sanguo (Industries japonaises) et Nikon, de Nippon Kogaku (Optiques japonaises).

3 En latin, c'est chic

Autre méthode : faire appel au latin. *Volvo* signifie tout simplement « Je roule ». *Audi* est la traduction latine du nom du constructeur August Horch (« écoute » en allemand). Sony est tiré de *sonus* (« son »), le verre Duralex, issu de la locution *Dura lex, sed lex* (« La loi est dure, mais c'est la loi »), et Asics, l'équipementier sportif, l'acronyme de *Anima sana in corpore sano* (« Un esprit sain dans un corps sain »). Parmi les jeux de mots linguistiques, la palme revient à Lego, dont le nom est la contraction du danois *leg godt* (« joue bien »), mais qui veut aussi dire « je rassemble » en latin. Selon la marque, ce ne serait que pure coïncidence.

4 Une caractéristique du produit

Un nom de marque peut mettre en avant une caractéristique de son produit, comme Coca-Cola, dont la boisson était composée de feuilles de coca et de graines de cola. Flunch est la contraction de *fast lunch* (« déjeuner rapide »), Milka, de *milch* et *kakao* (« lait » et « cacao » en allemand), et Carambar, de… caramel en barre. Les références animalières sont également prisées, par les enseignes de sport (Puma et Reebok, de *rhebok*, une race d'antilope très rapide) et d'outillage. Castorama renvoie ainsi au castor, rongeur « bâtisseur ». Whiskas provient de l'anglais *whiskers*, qui désigne les vibrisses du chat. Quant à L'Oréal, le nom est emprunté à l'auréole, une coiffure à la mode du début du XXe siècle. Plus récemment, Google imite le terme anglais *googol*, un nombre représentant 10 à la puissance 100. Amazon se réfère au plus grand fleuve du monde et commence par « a », une volonté de Jeff Bezos, son fondateur, pour apparaître au début des annuaires en ligne. Et *Que Choisir ?* Une dénomination en rapport avec notre credo, depuis 1961 : vous aider à faire le bon choix !

S. ORTOLA - P. BESSARD - S. VILLEROT/REA - ANTEROVIUM/ADOBE STOCK

PRIX

Les règles en cas d'erreur

Les commerçants ont l'obligation d'afficher de manière visible et lisible les prix des produits ou des services qu'ils proposent à la vente.

LES RÈGLES D'AFFICHAGE

Les professionnels sont libres de déterminer le prix des produits ou des services proposés à la vente. Un même article peut donc être commercialisé à des prix différents en fonction des enseignes. Mais les commerçants ont des obligations en matière de visibilité. Ainsi, le consommateur doit être en mesure de connaître le prix à payer sans être forcé de le demander. Cette règle, pas toujours respectée, sera mise en œuvre *« par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié »* (art. L. 112-1 du code de la consommation). Les prix seront rendus visibles à l'intérieur des magasins, mais également en vitrine ou sur un étal extérieur. Tous les produits, neufs ou de seconde main, sont concernés. Même le secteur de l'horlogerie, de la bijouterie et de la joaillerie n'y échappe pas – en Belgique, celui-ci bénéficie d'une exception pour ne pas encourager le vol.

N. MOLLO / RÉA

LE PRIX LE PLUS BAS APPLIQUÉ

Vous avez été nombreux à réagir à la réglementation québécoise (*QC* nº 582), qui stipule qu'en cas d'erreur de prix sur un article de moins de 10 $, le commerçant doit le remettre gratuitement à l'acheteur. Il n'en est pas de même chez nous. Une circulaire du 19 juillet 1988 précise qu'en présence *« d'un produit marqué ou étiqueté à deux prix différents, il est usuel de demander au client le prix le plus faible, lorsque celui-ci est en rapport avec la valeur de l'article »*. Il s'agit donc d'un simple usage, non d'une obligation. Toutefois, si le marchand refuse de le céder au prix le moins élevé, sachez que le refus de vente est sanctionné quand il n'est pas justifié par un motif légitime. Cette disposition ne s'applique pas lors d'une erreur manifeste de montant. Ainsi, une enseigne peut refuser de vendre un téléviseur s'affichant à 5,90 € au lieu de 590 €.

> Tous les produits, neufs ou d'occasion, sont concernés

SIGNALER LES ABUS

Si votre commerçant a une fâcheuse tendance à oublier d'afficher les prix ou à se tromper, vous pouvez le menacer de porter plainte pour pratique commerciale trompeuse ou tromperie (art. L. 121-2 et suivants du code de la consommation). N'hésitez pas aussi à faire part de ces manquements à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP).

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Quand vous payez pour le voisin

Les fournisseurs d'énergie font de plus en plus d'erreurs de référence compteur. Pour les consommateurs victimes, c'est la coupure de courant ou de gaz. Que faire ?

UNE SITUATION UBUESQUE

Vous êtes client d'EDF ou de l'un de ses concurrents. Vous payez régulièrement vos factures mais, soudain, c'est la coupure de courant – ou de gaz. Vous appelez aussitôt votre fournisseur, qui vous annonce… que vous avez résilié votre contrat. Éberlué, vous contestez et exigez la remise en service. Impossible, vous répond votre interlocuteur, vous n'êtes plus son client. Mais alors de qui l'êtes-vous ? Il est incapable de vous répondre. En réalité, l'identifiant de votre compteur a été attribué à un autre logement.

POURQUOI TANT D'ERREURS ?

Chaque compteur possède un numéro unique de point de livraison (PDL) qui identifie votre habitation. Or, des erreurs d'affectation de PDL se produisent de plus en plus souvent lors de mises en service ou de changements de fournisseur. Lorsque l'un d'eux a un nouveau client, il le signale à Enedis ou à GRDF en communiquant le PDL pour mettre fin à l'ancien contrat. Mais s'il se trompe de chiffres en envoyant cet identifiant, celui d'un autre usager est résilié. Et ce dernier se retrouve sans électricité ou sans gaz.

QUI EST RESPONSABLE ?

Le principal coupable est le fournisseur qui a commis l'erreur, mais vous ne connaissez pas son nom. Heureusement, la responsabilité du vôtre est également engagée. Il a l'obligation de rechercher pourquoi votre contrat a été résilié. En général, il vous propose plutôt d'en souscrire un nouveau… et vous facture des frais de mise en service. Inadmissible !

QUE FAIRE ?

Après avoir appelé votre fournisseur, envoyez-lui un e-mail ou un courrier recommandé avec AR qui rappelle les faits et lui donne mandat pour qu'il obtienne d'Enedis ou de GRDF le nom de l'entreprise qui a attribué votre identifiant à un autre client. Puis exigez, à la suite de cette *« résiliation non sollicitée »*, qu'il rétablisse au plus vite et gratuitement votre contrat, sous deux jours ouvrés au maximum. Si vous avez subi un préjudice, demandez-en réparation au fournisseur fautif en joignant les justificatifs.

R. DAMORET/REA

Du bio dans chaque assiette, on ne peut qu'y souscrire… Reste que le logo AB s'affiche parfois sur tout et n'importe quoi, alimentation industrielle comprise. De quoi s'émouvoir.

— Par **MARIE-NOËLLE DELABY**

Ultratransformé et bio : halte au mélange des genres !

Fini, le bio cantonné aux magasins spécialisés! Désormais, il fleurit dans les rayons des grandes et moyennes surfaces, à la portée de toutes les mains et notamment des miennes, qui doivent souvent parer au plus pressé lors des courses. Parfait si je peux trouver veau, vache, cochon, pot au lait, fruits et légumes bio dans ma supérette. Mais je reste plus dubitative face à un ketchup, une mayonnaise, des pâtes à tartiner et même des portions de fromage fondu à tête de vache… estampillés AB. Flairant le filon porteur, les industriels de l'agroalimentaire se sont rués dessus ces dernières années. Et, sans peur des oxymores, ils nous proposent à présent sodas, barres chocolatées et chips bio à gogo. Certes, foncièrement, le bio ne protège pas du fait de mal manger. L'agriculture biologique repose en premier lieu sur l'interdiction totale des pesticides de synthèse, ainsi que sur l'usage d'un nombre restreint d'additifs (une petite cinquantaine, contre plus de 300 en conventionnel). Et c'est déjà beaucoup. Libre au fabricant, ensuite, de définir ses recettes, le bio ne se mêlant pas de nutrition.

Les adeptes du bio ingèrent autant de produits ultratransformés que les autres

Des yaourts bio pleins d'amidon et de pectine

Donc, force est de constater que le logo AB et/ou l'Eurofeuille s'affichent de plus en plus sur des produits dits « ultratransformés ». Des aliments dont la fabrication implique des procédés industriels sans équivalent domestique, incorporant des ingrédients raffinés, des additifs et des arômes non indispensables ou d'usage « cosmétique ». Morceaux choisis au rayon bio : yaourts aux fruits « agrémentés » d'amidon de maïs et de pectine pour en améliorer la texture, mayonnaise aromatisée ou encore gaufres au miel… et aux additifs. La consommation de produits ultratransformés n'a cessé d'augmenter et contribue, aujourd'hui, à plus de la moitié des apports énergétiques dans plusieurs pays occidentaux. Sur ce plan, les adeptes du bio ne seraient pas épargnés. Au cours de leurs travaux, l'Équipe de recherche en épidémiologie nutritionnelle (Eren) de Bobigny (93), qui explore les liens entre nos habitudes alimentaires et notre santé, a constaté que les plus forts consommateurs de bio intégraient dans leur régime un taux de produits ultratransformés équivalent à celui du reste de la population. On sait qu'une alimentation constituée d'une grande quantité de produits bio semble avoir un effet bénéfique pour la santé. Mais on sait également qu'il existe un lien tangible entre la consommation de denrées ultratransformées et un certain nom-bre de pathologies (risque accru d'hypertension artérielle, de surpoids, de diabète, de cancer…). Dès lors, quand bio rime avec ultratransformé, comment faire la part des choses ?

Le sujet est complexe, car ces études ne sont pas directement comparables entre elles. De plus, les scientifiques qui ont établi un lien positif entre une alimentation riche en produits bio et la santé n'ont pas, pour l'heure, réalisé cette investigation aliment par aliment mais sur un régime global – composé, donc, de produits sains (fruits et légumes, légumineuses…) et d'autres suspectés de ne pas l'être, car trop gras, salés ou sucrés. De même, les travaux épidémiologiques portant sur l'impact sanitaire de la nourriture ultratransformée ne détaillent pas la responsabilité relative de chacun des facteurs possibles (procédés industriels, présence de composés indésirables néoformés, emploi d'additifs…). Les chercheurs devront, par conséquent, affiner leurs conclusions. Ce qui ne vous empêche pas, en attendant, d'appliquer mon conseil de bon sens : les aliments bio, préférons-les bruts, ou en tout cas les moins transformés possible ! ◆

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 584 | N° 583 | N° 582 | N° 581

QUE CHOISIR ARGENT

N° 156 | N° 155 | N° 154 | N° 153

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 121 | N° 120 | N° 119 | N° 118

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 142 | N° 141 | N° 140 | N° 139

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

merci de découper ou recopier ce bulletin et de le retourner accompagné de votre règlement à :

QUE CHOISIR

Service Abonnements - 4, rue de Mouchy
60438 NOAILLES CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous les exemplaires suivants :

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 581 ☐	N° 582 ☐	4,80 €		
N° 583 ☐	N° 584 ☐	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 153 ☐	N° 154 ☐	4,95 €		
N° 155 ☐	N° 156 ☐	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 118 ☐	N° 119 ☐	6,95 €		
N° 120 ☐	N° 121 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 139 ☐	N° 140 ☐	3,90 €		
N° 141 ☐	N° 142 ☐	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure Que Choisir		10 €		
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €		

Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) ..... 1 article : 1,50 €
2 articles et plus : 2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de Que Choisir

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

Offre valable en France métropolitaine.
En application des dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, la vente des produits présentés sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

BULENCART

BIEN CHOISIR VOTRE SMARTPHONE

Les critères à prendre en compte

Choisir un smartphone est devenu un véritable casse-tête !

Nous avons testé pour vous plus de 300 modèles

Nos experts vous guident

http://ufcqc.link/smartphone585

Pour accéder au dossier, copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code.

I. KARDASOV/ADOBE STOCK